



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Situación de estrés y productividad laboral en  
profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa  
Anita 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los servicios de la Salud**

**AUTOR**

**Br. Walter Angel Baldeón Flores**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los servicios de salud**

**PERÚ - 2018**



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BALDEON FLORES, WALTER ANGEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los servicios de la salud* ha sustentado la tesis titulada:

*"Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017"*

Fecha: 11 de abril de 2018

### JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Bertha Silva Narvaste

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: 

VOCAL : Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por excelencia.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar y corregir la redacción APA.*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mi hija y esposa quienes siempre estuvieron apoyando la posibilidad de alcanzar nuevos horizontes del desarrollo personal.

A mi madre por su constante apoyo y solidez en las metas personales.

### **Agradecimiento**

A todos los participantes del estudio quienes brindaron su apoyo de forma desinteresada.

A los directivos del hospital Hermilio Valdizán, por la autorización y apoyo en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A los profesionales quienes apoyaron en la corrección del presente trabajo para alcanzar los estándares del informe de tesis.



### **Declaración de autoría**

Yo, Walter Angel Baldeón Flores, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado “Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”, presentada, en 151 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de enero de 2018



---

Walter Angel Baldeón Flores

DNI: 09718481

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud

En la actualidad en todos los organismos laborales existe gran preocupación por el alto nivel de estrés que presentan los trabajadores de distintos niveles dado que esto afecta la producción y el rendimiento laboral afectando directamente a los servicios que espera la sociedad, del mismo modo, la teoría analiza los estudios por ello el tema es vigente pese a su amplio tratamiento, considerando que el crecimiento tecnológico provoca mayor necesidad de rendimiento bajo presión.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice

Páginas preliminares	Página
Dictamen de la sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Internacionales	16
1.1.2 Nacionales	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.2.1 Bases teóricas de la variable situación del estrés	22
1.2.1.1 Definición conceptual del estrés	26
1.2.1.2 Dimensiones de estrés laboral	34
1.2.2 Bases teóricas de la variable productividad laboral	41
1.2.2.1 Definición conceptual de Productividad laboral	42
1.2.2.2 Dimensiones de la productividad laboral	48
1.3 Justificación	58
1.3.1 Justificación teórica	58
1.3.2 Justificación práctica	58
1.3.3 Justificación metodológica	58
1.3.4 Justificación social	58
1.4 Problema	59
1.4.1. Planteamiento del problema	59
1.4.2. Problema general	62
1.4.3. Problemas específicos	62

1.5	Hipótesis	63
1.5.1.	Hipótesis general	63
1.5.2.	Hipótesis específicas	63
1.6	Objetivos	63
1.6.1	Objetivo General	63
1.6.2.	Objetivos específicos	64
II.	Marco metodológico	65
2.1	Variables	66
2.2	Operacionalización de variables	67
2.3.	Metodología	69
2.4.	Tipos de estudio	69
2.5.	Diseño	69
2.6.	Población, muestra y muestreo	70
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.8	Método de Análisis	76
2.9.	Aspectos éticos	79
III:	Resultados	80
3.1.	Descripción de resultados	81
3.2.	Contrastación de hipótesis	90
IV:	Discusión	95
V:	conclusiones	100
VI:	recomendaciones	102
VII:	Referencias bibliográficas	104
Anexos		110
Anexo A:	Matriz de consistencia	111
Anexo B	Instrumento de medición de la Situación de estrés	113
Anexo B:	Instrumento de medición de Productividad laboral	115
Anexo C:	Matriz de operacionalización de variables	117
Anexo D:	Certificado de validación de instrumentos	119
Anexo E:	Base de datos prueba piloto	123
Anexo F:	Base de datos de las variables	125
Anexo G:	Artículo científico	130
Anexo H:	Declaración jurada de autoría y autorización para la	140

publicación del artículo científico	
Anexo I : Validación por expertos	141
Anexo J: Carta UCV de presentación	153

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de variable situación del estrés	68
Tabla 2: Operacionalización de variable productividad laboral	68
Tabla 3: Distribución de la población del estudio	70
Tabla 4: Validez del cuestionario sobre situación del estrés	74
Tabla 5: Validez del cuestionario sobre productividad laboral	74
Tabla 6: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	75
Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable situación del estrés y productividad laboral	76
Tabla 8: Baremo de medición de la situación de estrés	78
Tabla 9: Baremo de medición de la productividad laboral	78
Tabla 10: Niveles de la situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	81
Tabla 11: Niveles de productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	82
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	83
Tabla 13. Distribución de frecuencias entre fisiología y la productividad laboral de los trabajadores	84
Tabla 14 Distribución de frecuencias entre comportamiento social y la productividad laboral de los trabajadores	86
Tabla 15 Distribución de frecuencias entre cognitivo laboral y la productividad laboral de los trabajadores	87
Tabla 16 Distribución de frecuencias entre psicoemocional y la productividad laboral de los trabajadores	88
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significación entre la situación de estrés y la productividad laboral según trabajadores	90
Tabla 18 Grado de correlación y nivel de significación entre fisiología	91

	y la productividad laboral según trabajadores	
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre el comportamiento social y la productividad laboral de los trabajadores	92
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre cognitivo laboral y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	93
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre dimensión psicoemocional y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	94

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	70
Figura 2: Distribución de niveles de la situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	81
Figura 3: Distribución de niveles de productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	82
Figura 4: Niveles entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	83
Figura 5: Niveles entre la fisiología y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	85
Figura 6: Niveles entre el comportamiento social y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	86
Figura 7: Niveles entre la dimensión cognitivo laboral y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	88
Figura 8: Niveles entre la dimensión psicoemocional y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	89



## Resumen

El estudio presentó el objetivo de, determinar la relación entre la Situación de estrés, con la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán - 2017.

La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético deductivo, en el tipo de estudio básico con diseño no experimental, transversal de alcance correlacional, para ello tomo una población conformada por profesionales de la salud en el hospital Hermilio Valdizán, a quienes se les administro dos instrumentos elaborados para este caso, siendo validado por el método de criterio de jueces así como se evaluó la confiabilidad con datos de un grupo piloto, aplicando el coeficiente Alpha de Cronbach.

Luego del análisis estadístico se concluyó que: La Situación de estrés se relaciona inversa y significativamente con la Productividad laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de  $-,638$  y un valor  $p$  menor a  $0,05$  confirmando que existe relación inversa y significativa entre la Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán - 2017.

**Palabras claves:** Situación de estrés- Productividad laboral.

## **Abstract**

The study presented the objective of, Determine the relationship between the Situation of stress, with the Labor productivity in professionals of the Hermilio Valdizan Hospital - 2017.

The investigation was carried out in the quantitative approach using the hypothetical deductive method, in the type of basic study with non-experimental design, cross-sectional correlational scope, for this I take a population made up of health professionals in the Hermilio Valdizán hospital, to whom I administered two instruments elaborated for this case, being validated by the criterion method of judges as well as the reliability with data of a pilot group was evaluated, applying the Alpha coefficient of Cronbach,

After the statistical analysis it was concluded that: The Stress Situation is inverse and significantly related to the Labor Productivity with a rho Spearman correlation coefficient of  $-.638$  and a p-value less than 0.05 confirming that there is a significant relation ship between the Situation of stress and Labor Productivity in professionals of the Hermilio Valdizan Hospital - 2017.

**Keywords:** Situation of stress - Labor productivity.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

Considerando la importancia de sustentar las bases de las variables se analizaron los estudios previos realizados en el contexto nacional e internacional, especialmente bajo las características de estudios a nivel de posgrado.

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Ledesma y Pulido (2016) en la Universidad Autónoma Metropolitana, México realizaron la investigación titulada "*Condiciones de trabajo, estrés y daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras*" cuyo objetivo fué: Analizar las condiciones de trabajo de las obreras de la maquila de San Pedro Sula, Honduras, así como la presencia de estrés y daños a la salud. Es una investigación básica de corte transversal, tomó una muestra probabilística de 123 obreras y aplicó tres instrumentos: una guía de observación del proceso de trabajo, una encuesta individual y la escala sintomática de estrés, permitiendo estudiar simultáneamente las condiciones laborales de las trabajadoras de maquila, así como su perfil patológico. Las condiciones indican que se encontraron correlaciones significativas ( $r = ,814$  y  $p = ,000$ ) entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en las trabajadoras de algunas empresas de producción de la región centro occidente del país. Estas relaciones también se correlacionan con los retos que tiene la gerencia del talento humano con referente a los riesgos psicosociales en las empresas, especialmente en las de producción.

Villegas (2015) en la Universidad Nacional de Quindío, Colombia presentó la investigación de maestría denominada "*Factores que afectan el nivel de producción ocupacional y estrés laboral de trabajadores Municipales de la localidad de Quindío*". El estudio formuló el objetivo de: Establecer los niveles de relación entre la producción ocupacional y el estrés laboral de trabajadores municipales de la localidad de Quindío. Es un estudio descriptivo correlacional en la cual se tomó una muestra de 87 trabajadores de la mencionada municipalidad se aplicó un instrumento test del proceso de trabajo así como una "Encuesta individual para la evaluación de la salud de los trabajadores" las conclusiones

indican que: Las características sociodemográficas, laborales, exposición a riesgos y exigencias, se relacionan directamente con los daños a la salud por una elevada exposición a riesgos y exigencias, así como tasas altas de daños a la salud, entre los que se encuentra fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos músculo esqueléticos, entre otros.

González (2016) en la tesis realizada para la Universidad de Guadalajara, México y la Universidad Nacional Autónoma de México, titulada “*La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*”. El objetivo central del estudio fué determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, como influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental. La muestra compuesta por 95 trabajadores de ambos sexos de una industria del ramo electrónico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, evaluó las condiciones ergonómicas a través de la Lista de evaluación ergonómica (OIT), la carga de trabajo mental con el Índice de carga de Trabajo y el estrés. Como resultado obtuvo la razón de productos cruzados de cada una de las variables como factores de riesgo para el estrés en el trabajo y se efectuó un análisis de regresión logística con los riesgos que resultaron significativos. Los resultados señalaron que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores.

Sánchez (2015) en la investigación realizada en la Universidad de Costa Rica denominada “*Factores intra y extra laborales de productividad relacionada con el estrés de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica*”. El objetivo del estudio fué: Identificar los factores intra y extra laborales de productividad relacionada con el estrés de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. La población estudio conformado por 230 trabajadores de una empresa pública y la muestra fue una proporción del 30% determinado mediante un cálculo estadístico. La información fué recolectada mediante la aplicación de una encuesta con instrumentos validados de consistencia interna para identificar los factores que afectan el proceso de trabajo, igualmente, empleó el Índice de Cornell para conocer si la población presentaba síntomas

relacionados con el estrés. El resultado del estudio permitió conocer que la población convive con factores intra laborales tales como la falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género; en cuanto a los extra laborales. Así mismo, las preocupaciones familiares representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo. Por lo anterior, un mejoramiento de todas estas condiciones favorecerá la producción y reproducción de la fuerza laboral.

Maurtua (2016) presentó a la Universidad Nacional Abierta, la tesis de maestría titulada, *“Estrés laboral y desempeño de los docentes de las Escuelas básicas de Maracaibo sector La Planice”*, presentando como objetivo; Identificar y explicar los niveles de estrés de los docentes de las escuelas de educación básica, relacionada con el desempeño alto y medio, para ello utilizo un estudio del tipo correlacional, realizo una entrevista a 168 docentes, el procesamiento de datos determino que: El estrés laboral en docentes alcanzó el nivel Moderado en mujeres, mientras que el estrés severo se presenta en la mayoría de los varones, del mismo modo se encontraron en ambos caso bajos niveles de desempeño y alta irritabilidad, con los que se estableció que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño ya que tanto los docentes varones como mujeres presentan altos niveles de impaciencia, intolerancia especialmente frente a la supervisión que evalúa el desempeño.

Guerrero (2016) desarrolló una investigación titulada *“Factores que intervienen en la sobrecarga laboral que afecta el rendimiento de las enfermeras del centro de salud pública San Idelfonso de los Vastos en Guayaquil”* presentada a la Universidad San José de Guayaquil, es un estudio correlacional, cuyo objetivo fue Identificar los factores que afectan la sobrecarga laboral y emocional que afecta el rendimiento laboral de las enfermeras del centro de salud, en el estudio se analizó el nivel de rendimiento de las profesionales de enfermería, así como se entrevistó sobre las responsabilidades económicas, sociales, los cambios de turno y los niveles de responsabilidad interna y externa, el estudio presenta como conclusión final: Los factores económicos, familiares, laborales tienen relación con el nivel de rendimiento laboral, del mismo modo se encontró que el exceso de responsabilidad en el trabajo de procesamiento de datos y el

trabajo de campo dentro de poblaciones en riesgo afectan el estado emocional y determina el rendimiento bajo de las enfermeras quienes solicitan en su mayoría un tratamiento psicológico luego de un trabajo de campo, por estar sometidas a distintas presiones sociales y agresiones de los pobladores a quienes se les debe realizar vacunas sobre prevención de enfermedades.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Quispe (2015) realizó el estudio de maestría en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación en Gestión Pública titulada “*Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en los trabajadores del Programa Kali Warman Ate Vitarte 2015*”, para ello presentaron el objetivo de: Identificar el grado de correlación entre la Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en los trabajadores del Programa Kali Warman Ate Vitarte 2015, para ello contaron con un total de 176 trabajadores del Programa y 9 jefes coordinadores. El instrumento utilizado fue una escala integrada sobre la condición laboral y estrés cuyos componentes se abocan sobre establecer objetivos, tomar decisiones, asignar responsabilidades, desarrollar control, formas de comunicación, relación con los colaboradores, forma de motivar al personal, forma de presentar el poder, trabajo en equipo, análisis del desempeño y órdenes. El resultado encontró que en un 80% existe alto nivel de exigencia laboral relacionado con la presencia del estrés sintomatológico emocional, asimismo encontró relación con el estilo autoritario de gestión con la presencia de estrés cognitivo laboral incidiendo en la tardanza del cumplimiento de las tareas encargadas en cada coordinación del programa Kali Warma.

Valencia (2014) presentó a la Pontificia Universidad Católica del Perú la tesis de maestría titulada “*Factores psicosociales de riesgo relacionados con el nivel de rendimiento ocupacional de trabajadores en una empresa de producción*”. El objetivo del estudio fue: Identificar los factores psicosociales de riesgo en relación al rendimiento ocupacional en una empresa de producción. Es una investigación sustantiva descriptiva de alcance correlacional transversal toma una muestra probabilística de 78 trabajadores de una empresa de producción de la ciudad de Lima distrito de San Juan de Lurigancho. Los resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las

estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, resolución de conflictos etc.). Se concluye que el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.

Martínez (2015) desarrolló la investigación de maestría en la Universidad César Vallejo sede Ate Vitarte titulada “*Factores socio demográficos y su relación con el estrés laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Huaycan 2015*”, el objetivo del estudio es: Determinar los Factores socio demográficos y su relación con el estrés laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Huaycan 2015. Es una investigación del tipo básico, de diseño correlacional no experimental, toma una muestra intencional de 88 docentes de tres instituciones educativas de educación secundaria de la localidad de Huaycan Ate Vitarte en el año 2015. Los resultados llevaron a concluir que: Existe relación directa y significativa entre los factores personales, familiares, sociales y laborales con el estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas analizadas. Estas consecuencias generan daños secundarios que afectan la salud a nivel físico y psicológico. Todo lo anterior influye negativamente, tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Se generan así costos evidentes como enfermedades, ausentismo laboral, accidentes, entre otros, lo cual representa un alto tributo económico y social para la organización.

Ipanaque (2013) desarrolló en la Universidad César Vallejo la tesis de licenciatura titulada “*Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A*”, cuyo objetivo fue: Identificar la relación entre la Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A; es una investigación sustantiva, de diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, analizo una muestra de 66 trabajadores de la menciona empresa, recolecto datos mediante instrumentos estructurados, presenta como conclusión que: Existe relación directa y significativa ( $r_s = ,765$  y  $p = ,000$ ) entre la Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A con la cual se infiere que la motivación de los funcionarios



resulta preponderante en el mejoramiento de las capacidades intrínsecas y extrínsecas del trabajador ya que los aportes de la tecnología sirven para potenciarlos de modo que hace el menor esfuerzo sin embargo produce más.

Grijalva (2016) presentó a la Universidad Ricardo Palma, escuela de enfermería Padre Luis Teza la investigación de maestría titulada "*Nivel de estrés y preparación de informes de práctica profesional de las estudiantes de enfermería en el ciclo de graduación*" formulo el objetivo de "Establecer la relación entre los niveles de estrés con el nivel de preparación de informes de práctica profesional para la graduación profesional" el estudio se realizó dentro del enfoque cuantitativo, en el estudio del tipo expostfacto aplicando instrumentos estandarizados, luego del análisis estadístico se determinó que: Existe alta correspondencia entre el nivel de estrés que presentan los estudiantes y el nivel de eficacia en la preparación del informe de práctica profesional final con el objetivo de alcanzar la graduación sobre la titulación profesional, a razón de las altas exigencias sobre los resultados de la práctica profesional traducidas en investigación profesional, del mismo modo se encontró una relación directa r Pearson entre el nivel de estrés y la elaboración del informe con asesores externos de los estudiantes, finalmente establece una relación directa entre la presencia del estrés con la preparación externa del estudiante, es decir menor nivel de estrés cuando existe mayor nivel de preparación del estudiante.

Hidalgo (2016) presentó a la Universidad Nacional del Callao, la tesis de maestría en Salud Pública titulada "*Análisis del síndrome de Bournout y el nivel de manejo del conflicto en los directivos de las facultades de la Universidad del Callao*" presentando como objetivo principal: Determinar la relación entre el síndrome de Bournout y el manejo de conflictos de los directivos de las facultades de Ingeniería de la Universidad nacional del Callao", es un estudio correlacional, luego del análisis estadístico, se concluye que. Existe relación directa con un coeficiente R Pearson ,578 y un valor  $p = ,000$  entre la presencia del síndrome de Bournout Leve y moderado con el nivel de manejo de conflicto de los directivos de las facultades de ingeniería de la UNAC, del mismo modo se estableció relaciones entre el cansancio, el estado emocional, así como el nivel de relaciones interpersonales con el manejo preventivo de los conflictos internos de carácter

laboral, considerando que el estudio se realizó dentro del proceso de reestructuración de categorías de trabajadores y docentes en el marco de la aplicación de la ley universitaria.

## **1.2. Fundamentación científico, técnica o humanística**

### **1.2.1. Bases teóricas de la variable situación del estrés**

El estudio del comportamiento humano, ha tomado diversas perspectivas relacionadas al mundo laboral, por ello, el análisis de los fundamentos teóricos, por ello, dentro de esta nueva perspectiva la psicología organizacional ha tomado altos niveles de análisis buscando el mejor performance del trabajador así como el espacio de acción dentro de las instituciones o el contexto laboral.

#### **Teoría del desarrollo humano.**

Spector (2015) citando a Shultz (1997) en el marco del desarrollo del ser humano en el ámbito laboral sostiene la importancia del crecimiento potencial dentro de sus habilidades y los factores relacionados a su estabilidad, por ello sostiene que:

El estudio del comportamiento organizacional pronto se siente confundido por la enorme cantidad de términos que se intercambian y se han utilizado como sinónimos: psicología aplicada, industrial, ocupacional, organizacional, vocacional y del trabajo se utilizan indistintamente. Además, se recurre a expresiones como comportamiento organizacional, psicología industrial y organizacional, ergonomía, etc. (Spector, 2015, p. 51)

Por ello, al abordar la situación del estrés, se identifica que el factor interno de emociones, posibilidades y habilidades se expresa frente a las responsabilidades directas del trabajador, del mismo modo los factores externos, como el ambiente laboral, el nivel de responsabilidad frente al cargo, el tipo de comunicación determinan el grado de productividad del trabajador, y esto es el punto central del análisis de las diversas fuentes, las mismas que consideran esencial el tratamiento y preparación para el trabajo con alto nivel de presión y respuesta a las exigencias productivas de la organización.

Dentro de este ámbito Galarza (2014) citando a Shein (1998) sostiene que la importancia de la psicología organizacional ataca el análisis de las relación entre seres humanos dentro del ámbito laboral, por ello asume los tratados del enfoque de sistemas como marco científico del análisis de las potencialidades humanas frente a la perspectiva sistémica en la misma que busca “orientar, describir las relaciones y roles así como el nivel de insumos, productos y beneficiarios dentro de la organización, dado que esto provoca la eficacia de la producción (p. 33)

### **Teoría general de sistemas y psicología organizacional**

Para Rodríguez y Quezada (2015) citando a Senge (1995) sostienen que “Las organizaciones se identifican con la capacidad para movilizar, integrar y orientar actividades hacia el cumplimiento de fines, cuyos resultados se observan por su efecto transformador y de agregación de valor” (p. 166).

Por ello, los sistemas se interrelacionan en función a la comunicación con su entorno relacionados a la prestación de servicios de modo que las funciones conlleven al cumplimiento de los objetivos de modo que se logren las soluciones partiendo de las condiciones del trabajador como factor esencial de la organización.

En ese sentido se considera que las organizaciones deben contar con altos niveles de eficiencia en la integración de los elementos sostenibles para la reproducción de las materias, así como la estructuración de sistemas partiendo desde el contexto humano.

### **Teoría de la autopoyesis**

Para Manturana (1999) las organizaciones en función al desarrollo humano concibieron que:

Los sistemas como dependientes de sus propias determinaciones, incluyendo lo que consideran información del entorno, hizo perder fuerza a la explicación de sus dinámicas básicas como una relación entre causas y efectos o *inputs* y *outputs*, es decir, a la idea de

*sistemas abiertos* cuyas operaciones se orientan por su adaptabilidad al entorno. (Manturana, 1999, p. 21)

Del mismo modo se entiende que autopoiesis significa la capacidad de autogestión, autodesarrollo ya que no existe ningún control de la existencia misma, esto traducido a la esencia de las organizaciones se define que “las personas, en tanto cuerpos que viven y conciencias que perciben y piensan, pero estos requisitos solamente permiten la continuidad de sus operaciones, son sus presupuestos y no sus componentes” (Manturana, 1999, p. 45)

También se encuentra dentro de las condiciones del desarrollo humano con el vínculo laboral, en la cual los seres humanos son seres interactivos que dentro de las organizaciones toman decisiones, reproducen elementos pero que son capaces de estructurarse adaptándose a los nuevos entornos que giran sobre la relación con los propósitos de la organización y su fuerza para la producción.

Rodríguez y Quezada (2015) citando a Luhmann, 1997, sostienen que tanto los seres humanos y las organizaciones aumentan su complejidad con la que se interaccionan en nuevas estructuras y adoptan otras relaciones funcionales, de este modo los factores que atañen el rendimiento laboral del trabajador también afecta el nivel de respuesta de la organización frente al mercado y cumplimiento de producción establecido por las relaciones comerciales.

Dentro de este enfoque de sistemas, se considera que la comunicación burocrática concuerdan los procesos de auto-complejización en ciclo lo que permite observar las condiciones de respuesta a los diversos procedimientos productivos, en base a los niveles de competencia de los trabajadores y directivos quienes dictaminan resoluciones, resolver conflictos atención a las necesidades básicas y aceptación de los procedimientos dentro de los reglamentos internos de las instituciones, de este modo el trabajador responde a la organización como parte de ellos, identificándose con los aspectos trascendentales como la filosofía institucional que conlleva al tipo de producción, nivel de relaciones y sobre todo la estructuración de las marcas de la producción del tipo que fortalece la organización en base a la fuerza laboral.

### **1.2.1.1 Definición conceptual del estrés**

Pardo (2014) define que el estrés intenso como un factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios de los turnos de trabajo. Para el resto de trastornos no se ha encontrado reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios refieren frecuencia de sueños angustiosos relacionado con actividades que se desarrollan (p. 28).

Es así como el estrés tiende a convertirse en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral, que puede acarrear consecuencias negativas tanto fisiológicas como psicológicas al trabajador.

En consecuencia, el estrés es un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica.

Complementando, Edwards y Cooper (2008, p. 65), clasifican las respuestas de estrés en dos tipos, de acuerdo a sus efectos provocados en los individuos eustrés y distrés. El primero se refiere a situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. El segundo, son las experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

En consecuencia, si las demandas intra y extra laborales generan eustrés, pueden ser catalogadas como estímulos para mejorar el ritmo laboral. Por el contrario, el distrés debe ser tomado seriamente por la gestión de talento humano en procura de disminuir su negativa influencia. Según esto, la implementación de estrategias debe estar encaminada a combatir el distrés.

### **Estrés laboral y su relación con la productividad**

Sin lugar a dudas, así como la evolución de la actividad laboral ha traído consigo una serie de mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, también es responsable de la aparición de varios efectos negativos en la salud de los mismos; “por ello las empresas y en especial los gerentes del talento humano están hoy por hoy más comprometidos en abordar el tema de los factores biopsicosociales, sus efectos y la incidencia de éstos en las organizaciones para enfocar los planes de intervención hacia su reducción”. Villalobos (2012, p. 45),

Complementando, desde la perspectiva psicosocial, la autora empieza a detallar la relación entre el trabajo y la salud y es allí donde se enfoca en observar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, en especial de las empresas de producción, en el transcurso de la jornada laboral.

Villalobos (2012, p. 92) encuentra el origen de estos riesgos en el terreno de la organización del trabajo y, aunque las consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes; estos se pueden manifestar a través del ausentismo o en baja calidad del trabajo. Todos estos factores desencadenan ansiedad y estrés laboral.

En este punto es de gran importancia la resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), que indica cómo el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

Por consiguiente, los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. Por ello para Gorgora (2012) “la relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido” (p. 13) es por ello, por lo que en las normas de trabajo de toda organización se incluye este tipo de factor de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que provocan daños sobre el individuo, que generalmente

se denomina como estrés laboral.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud, menciona que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (OMS, 2004, p. 45)

La definición anterior muestra la importancia concedida al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa.

Por consiguiente, los factores de riesgo psicosocial generalmente no son esporádicos en el trabajo, sino que actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos. No sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades.

Es de resaltar que un factor importante para tener en cuenta es la personalidad del trabajador, esta influye tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo. Según Millón (1998), las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

### **Consecuencias del estrés**

Según Sapolsky (2008, p. 17), el estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos; como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. También puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona, como un cuadro a temprana edad de diabetes, hipertensión, asma,

migrañas, obesidad.

Si se circunscribe al análisis al ámbito psicológico, se debe afirmar que genera ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión. Todos estos trastornos pueden propiciar cuadros de pánico y colaborar para detonar cualquier cuadro psiquiátrico que ya existía en la persona por predisposición genética.

Dentro de las consecuencias, que se podrían denominar de carácter organizativo se destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de accidentabilidad, alta rotación y ausentismo. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

¿Qué hacer ante estas consecuencias?, Según Cárdenas (2012, p. 87) citando a Siegel (1962), el bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores deberá ser el objetivo principal de toda organización, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas. Es por ello que esta investigación postula la responsabilidad que le compete a la gerencia del talento humano en procura de trabajar en la prevención de los denominados accidentes laborales, teniendo en cuenta la gran incidencia que en estos tienen los factores de riesgo biopsicosociales.

### **Estrés en el ámbito laboral**

A decir de Pardo (2014, p. 35) la realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas que afectan su autoestima, seguridad emocional, así como necesidades humanas tales como el logro, prestigio social, comunicación, entre otras.

En consecuencia, el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico y



la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

Respecto al estrés laboral individual, se debe decir que una vez presente en el ambiente de las diferentes áreas de una organización tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma. Quick, y Hurrell (2004) establecen dos tipos de consecuencias:

Directas: ausentismo laboral (mayor huida del estrés), tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membresía y participación. Indirectas: cantidad y calidad de la productividad, accidentes, desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y creatividad; equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación. (Quick y Hurrell, 2004, p. 67)

Además, es pertinente afirmar que el estrés laboral es uno de los fenómenos más ampliamente estudiados en relación a las características del empleo. En este sentido, el estrés es concebido como un estado de tensión física y mental que surge como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador cuando éstas son sobre-utilizadas o infra-utilizadas.

Más específicamente, Karasek y Theorell (2008, p. 12) señalan que altas demandas laborales y poco control sobre su labor son los elementos fundamentales para desencadenar elevados niveles de estrés en el trabajador, y esto a su vez tiene impacto negativo sobre la salud.

Entre tanto, la Comisión europea define el estrés laboral como:

Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización y medio ambiente. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Comisión europea, 2005, p. 21)

Concretizando aún más en esta temática, Shirom (2003), diferencia dos tipos de estrés laboral: Primero cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido se debe afirmar que cualquier tipo de estrés laboral que se genere en una organización corresponde a una experiencia subjetiva de la persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ellas, estas consecuencias se denominan tensión y las fuentes de la experiencia del estrés, se denomina estresores; más adelante se ampliará este concepto ya que es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral.

Es por ello que Pardo (2014, p. 39) sostiene que el Ministerio de Salud, como el Ministerio de Trabajo y todas las organizaciones sin excepción que tenga personal a cargo, poseen, entre otras responsabilidades, la identificación, evaluación y tratamiento del estrés laboral a través de la gerencia de talento humano.

Esto en procura de crear organizaciones con responsabilidad social, Bennis (2005, p. 34) señala que una organización saludable es aquella capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, de desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización, de potenciar y mantener la integración interna y de establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas.

Algunos de los retos que se presentan para los interesados en estas temáticas en el país son validar en el contexto peruano los modelos e instrumentos ya probados en otros países; elaborar mapas con los factores de riesgo más comunes discriminados por ocupaciones, sectores, géneros, etc.; e investigar las relaciones entre esos factores de riesgo y las consecuencias que

acarrear en distintas problemáticas y niveles del funcionamiento humano, tomando en cuenta variables moderadoras y contextuales.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, como una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.

Precisamente por ello Holt, (2002, p. 12) ha considerado como “el lado oscuro del trabajo”. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

### **Concepto de estresores**

Ahora bien, los acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés, reciben el nombre de estresores, definidos por Troch (2002) como “agentes que estimulan los procesos de estrés. Estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención” (p. 27).

Para comprender un poco más el concepto de estrés, es necesario definir el concepto Estresor, es un suceso o situación, un objeto que se percibe como amenazante (estresante) y en consecuencia induce la reacción de estrés.

Pardo (2014) citando a De la Gandara (1998) señala que los estresores pueden ser de naturaleza muy diversa, que varía desde fuentes psicológicas o conductuales, como frustración, ansiedad y sobrecarga, hasta fuentes biológicas y físicas, incluido el ruido, la contaminación atmosférica, la temperatura y la alimentación.

Los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole

demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

A continuación Peiro (2012) presenta la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría:

- (a) Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
- (b) Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
- (c) Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
- (d) El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- (e) Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
- (f) El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.
- (g) Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
- (h) Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden

resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

- (i) Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Según esta teorización, existen estresores de todo tipo, individuales, intra y extra-laborales. Todos ellos capaces de desencadenar crisis extremas de estrés. De la identificación que se haga de estos factores estresores depende, en gran medida, la asertividad en la ejecución de proyectos tendientes a superarlos.

#### **1.2.1.2 Dimensiones de estrés laboral**

A decir de Pardo (2014) los factores psicosociales del entorno laboral relacionados con estrés son múltiples por ello aquí se exponen aquellos de tiene relación directa con el objeto de estudio de la investigación.

##### **Dimensión. Comportamiento social**

Para Pardo (2014, p. 27), la dimensión Comportamiento social son las manifestaciones de las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo.

Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red

social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés

### **Dimensión Cognitivo laboral**

Pardo (2014, p. 37) indica que es la sintomatología de las principales fuentes de perturbación que se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas ya que se hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas).

Peiro (2012, p. 176) señala que la ansiedad sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo.

En esta dimensión la sintomatología del estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

En esta dimensión el estrés se identifica con tensión psicológica (mental) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. Por el contrario, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien si se les permite opinar

e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. (Pardo, 2014, p. 75)

En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

### **Dimensión: Psicoemocional**

A decir de Pardo (2014) “es la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias)” (p. 28).

Según Pardo (2014, p. 32) cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el trabajador, esto puede conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

Es por esto que al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, se encuentra que el rol laboral en la vida adulta juega un papel crucial en el desarrollo del empleado, ya que las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo.

Para Siegrist, (2000) “estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito” (p. 33).

Sin embargo, la amenaza de un desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar estas

funciones de autorregulación del sujeto. Bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión. (Siegrist, 2000, p. 33)

Desde este enfoque se supone que el constructo control sobre el estatus ocupacional (status control) es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador.

Según Siegrist (2000, p 58), la sintomatología de los aspectos coyunturales familiares afectan el posicionamiento laboral y constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador.

Es por esto que los trabajadores que presentan un patrón motivacional caracterizado por un compromiso elevado en el trabajo y una alta necesidad de aprobación (sujetos sobre comprometidos), tienen un mayor riesgo de experimentar tensión debido a un intercambio no simétrico. Se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas.

En este sentido, se postula que:

Los mayores efectos sobre la enfermedad y el bienestar del trabajador se producirán cuando los factores estructurales (entorno laboral) y de personalidad (esfuerzo intrínseco) actúan a la vez. Por tanto, a partir del modelo se estudian dos factores: esfuerzo y recompensa. La dimensión esfuerzo hace referencia a las demandas del trabajo en sí y esfuerzo intrínseco, que se define como la motivación de los trabajadores en relación a dichas demandas. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y seguridad laboral. (Pardo, 2014, p. 81)



Según Siegrist (2000, p. 191), en la teoría de las expectativas, el trabajador, al ser racional, haría algo para compensar el desequilibrio producido entre esfuerzos y recompensas. En algunas ocasiones estos postulados no son válidos, ya que no tienen en cuenta las limitaciones sociales en las que los sujetos toman sus decisiones, en especial aquellas relacionadas con la inestabilidad laboral.

### **Dimensión: Fisiológica**

Pardo (2014) define que la dimensión fisiológica es el estrés producido por un desajuste entre las necesidades y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas, es así como el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

Según esto, la falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico puede implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; y a nivel comportamental pueden implicar incrementos en la conducta vinculadas con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y el desarrollo personal.

Esta primera aproximación nos permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés ocupacional: (a) los recursos con los que cuentan las personas para hacerle frente a las demandas y requisiciones del medio, (b) la percepción de dichas demandas por parte del sujeto, (c) las demandas en sí mismas. Estos elementos continúan siendo factores indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional.

En este aspecto es necesario enfatizar que el estrés, como tal, es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno, pero cuando estas se perciben con

continuidad en el tiempo y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida del sujeto. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con frustración, conformismo y desinterés; toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente, no sólo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno.

Para concluir, la percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas consideraciones se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente. Es por ello que se hace indispensable tener en cuenta todas las perspectivas y ámbitos para lograr realizar un real diagnóstico de la problemática.

Otro aspecto determinante de las condiciones laborales frente al trabajador es la nueva concepción de los procesos de servicio o producción, ya que en las organizaciones especialmente en los servicios de los organismos públicos se genera el concepto de gestión por resultados, para ello la evaluación del desempeño del trabajador es un factor que debe considerarse para la determinación del estado emocional ya que esta condición determina la situación del estrés laboral y su presencia de los niveles que se muestra según los estudios de psicología del desarrollo humano.

Por ello, de acuerdo a Santos (2014) la situación del estrés causa efectos determinantes en la participación del trabajador que implica el ausentismo, la resistencia y la generación del conflicto interno afectando las relaciones humanas así como de las consideraciones preponderantes del sistema laboral.

Doval, Moleiro y Rodríguez (2014), establecen las características esenciales de la presencia de la situación del estrés laboral afectado esencialmente en los trabajadores sometidos a una alta presión. De ello se establece que “las condiciones que la organización presenta determina el grado de desarrollo de las funciones de los servidores, dado que el grado de relaciones con los directivos, así como con el nivel de responsabilidad permite la interacción positiva o de riesgo de cada trabajador quienes están afectados por particularidades emocionales, familiares, económicas y otros que no son desligables a la condición propia por lo que no es generalizable a todos los casos sino que si puede establecerse en distintos aspectos o niveles de preparación de los procesos de la vida laboral.

En concordancia con los estudios presentados por Doval, Moleiro y Rodríguez (2014), se encuentran las condiciones de observación de afectación del estrés o síndrome del quemado de nivel leve, moderado y severo ya que estas se encuentran en diversas fases como el nivel de agotamiento, el deterioro físico o mental que corresponde al nivel fisiológico, físico y de manera sustantiva en la cual se evalúa las condiciones propias.

### **Situación del estrés Leve**

Los efectos de este nivel de estrés reflejan a las afectaciones de orden fisiológico, las mismas que se muestran por el agotamiento físico, que se traduce en aumento del ritmo cardiaco, así como de las dificultades para respirar o el entumecimiento de los músculos, produciendo dolores en el sistema de articulación, estas afectaciones disminuyen levemente, la producción ya que provoca el ausentismo laboral para el tratamiento médico con la cual se busca el resarcimiento.

Doval, Moleiro y Rodríguez (2014), consideran que este nivel es un preámbulo hacia el desencadenamiento de una serie de afectaciones del trabajador quien empieza a tener dificultades de sus propias capacidades y de la muestra de sus posibilidades, por lo que recomienda una respuesta organizacional efectiva.

### **Situación del estrés moderado**

Para Doval, Moleiro y Rodríguez (2014), en este nivel el estrés manifiesto del trabajador se expresa a nivel fisiológico y de carácter cognitivo, es decir a parte de los dolores corporales y dolencias específicas, se traduce en la dificultad de resolución de problemas, deficiencias en el manejo de las ideas, así como dificultad comunicativa, con lo que se empieza el aislamiento del trabajador por temor a no ser entendido, ya que se une el conjunto de alto nivel de preocupación de los factores sociales, familiares y económicos, con la misma existe deficiencias en la coherencia de ideas siendo frecuentemente la presencia de la confusión mental.

Según los reportes de diversos estudios en este nivel el estrés laboral afecta a la salud, provocando desordenes de carácter fisiológico especialmente en el sistema digestivo y respiratorio, por lo que el descanso y la recomposición personal es urgente, sin embargo también las empresas e instituciones deben prever espacios de consenso.

Este nivel de estrés que afecta al trabajador también afecta a la organización ya que provoca el ausentismo laboral, baja producción por efectos de resistencia, además de que la disminución del estado físico del trabajador producirá el incumplimiento de la los servicios planificados.

### **Situación del estrés severo**

Doval, Moleiro y Rodríguez (2014), considera que este estado es el nivel insostenible y peligroso tanto para el trabajador como para la organización ya que a parte de las deficiencias fisiológica, cognitivas aquí refleja las afectaciones motoras del trabajador dado que estas ya están relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

### **1.2.2. Bases teóricas de la variable productividad laboral**

A decir de Delgadillo, (2003, p. 23) las organizaciones están conformadas por individuos, quienes las crean intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas. Para conseguirlos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo unos fines o sistema de valores. Esta transformación de medios o recursos se realiza mediante el trabajo humano.

Por lo tanto, para alcanzar la productividad, las personas necesitan de las organizaciones para satisfacer sus necesidades y las organizaciones necesitan a las personas para funcionar y obtener sus resultados.

Asimismo, para determinar la productividad de las personas y de la institución en la organización las personas son las responsables de llevar adelante las propuestas y estas deben apuntar al logro de las metas considerando sus comportamientos individuales y grupales, por ello, el principal reto de las organizaciones es armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y como grupos, con la satisfacción de las necesidades y expectativas organizacionales, dado que son las personas las que llevan a cabo los procesos sociales creativos que generan resultados en las organizaciones, por lo tanto la naturaleza compleja del ser humano está presente en la organización.

#### **1.2.2.1 Definición conceptual de Productividad laboral**

En este estudio se define con el aporte de Villamil (2015, p. 176) indicando que la productividad del factor humano:

Es el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales que se plasman para alcanzar resultados óptimos sobre niveles de alto rendimiento en la cual la organización alcanza réditos superiores a lo previsto, por ello se considera que el hombre o la fuerza laboral es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón los líderes de las organizaciones deben

identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas.

Otra definición desde el enfoque de la teoría económica Villamil (2015) sostiene que la productividad está asociada al crecimiento de la economía y de la producción en general de una organización por ello señala que:

La productividad es el factor de aumento de la capacidad productiva con *eficiencia* con la cual se utilizan los factores de producción en los procesos productivos. La eficiencia depende, de un lado, de la calidad de los factores; el trabajo que depende de la educación, la experiencia y de los atributos innatos de las personas. De otro lado, la eficiencia depende del uso del conocimiento humano en el proceso productivo. La incorporación de nuevos métodos o de nuevos medios de producción permite aumentar la productividad del trabajo, el capital o la tierra. A este proceso se le ha denominado cambio tecnológico. (Villamil, 2015, p. 87)

Como se aprecia aquí se explicita que la productividad está asociada a las adaptaciones tecnológicas que se realizan dentro de la organización, de modo que esto pueda optimizar los procesos acorde a la necesidad de la sociedad, como es el caso de los hospitales, en la cual el servicio según los propósitos de la gerencia es la de brindar un servicio plus (calidad A1), esta situación indicaría que se cuenta con técnicos, especialistas, auxiliares, servicios administrativos de alta competencia que responsa a las exigencias de un hospital.

Desde el enfoque de la organización de industrialización Moyano y Bruque (2013) definen que la producción “Es el proceso por el cual el ser humano transforma un conjunto de entradas (materia prima, mano de obra, energía) en una o varias salidas (producto) con el propósito de cubrir las necesidades de la sociedad en el marco del desarrollo de la organización frente a las metas sociales internas y externas” (p. 48)

En termino generales, Robbins y Judge, (2009, p. 176) puede decir que la productividad es obtener “más con menos”, tal como se menciona en el artículo de finanzas, Villamil (2015) definen a la productividad como “La relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados” es decir, cuántos recursos estoy utilizando para producir.

### **Teorías que sustentan el estudio de Productividad**

Cherres (2013) señala que la teoría social de Marx definió la productividad laboral como: “...el grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transformada en producto...”, (p. 31).

Esto significa que la productividad no depende de excedernos en la jornada de trabajo, por lo que considero que es muy cierto el refrán de: “Trabajar horas extras, significa baja productividad”, es decir, que podemos producir igual o más, con la misma cantidad de tiempo en el trabajo, sin pedirle al colaborador un esfuerzo extra.

Khalil, (2015) desde el enfoque de la calidad “la relación que existe entre la meta lograda y los recursos gastados con ese fin”, otra de las definiciones encontradas en el marco de la teoría de la calidad es del Mikusa (2009) quien citando a Juran (1986) acerca de la productividad indica: “la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema” es decir, que si un producto se vende en una menor cantidad de tiempo al que la institución tenía pensado, existirá mayor productividad, ya que lo que se gastó en un principio, se recuperara antes de lo previsto.

A decir de Berruezo (2010) citando a Harrinson (1991) señala que uno de los grandes temas que aborda la teoría económica es investigar acerca de los factores que determinan el crecimiento económico. Reconociéndose que una mayor producción de bienes y servicios de un país se logra mediante una mayor *capacidad productiva*. La capacidad productiva de un país se descompone en dos

elementos básicos: el aumento de la disposición de factores de producción (capital, tierra y trabajo) y una mayor eficiencia en el uso de estos factores. Desde el punto de vista económico el trabajo es el esfuerzo y el tiempo que las personas dedican al proceso de producción en actividades mercantiles.

Desde este punto de vista, aunque las definiciones son parecidas y coinciden en ciertas cosas, se puede obtener una más completa la cual podría quedar de la siguiente manera: Productividad; “Cantidad de recursos utilizados + esfuerzo + tiempo = Cantidad de bienes y servicios producidos”.

### **Características de la productividad laboral – institucional**

Concibiendo que una de las características resaltantes de la productividad en la organización institucional es la Mejora Continua, por ello, Robbins y Judge, (2009, p. 198) consideran que se trata de trabajar de forma inteligente, es decir, emplear conocimientos adecuados para garantizar un servicio y trabajo de calidad, así como el nivel deseado de cooperación, innovación y respaldo, también, implementar y hacer uso de tecnología adecuada para lo que produce, contar con condiciones físicas necesarias y apropiadas en el trabajo, y desarrollar métodos con los cuales puedan medir la productividad.

Otra de las características de la productividad de acuerdo con Khalil, (2015, p. 48) es el manejo de los recursos humanos o fuerzas laborales siendo esto un tema en el cual todas las instituciones deben poner mucha atención, pues considero que cuando un hospital presenta números rojos, mucho tiene que ver con esto, además, que a veces, por cubrir una vacante, los encargados de reclutamiento y selección de personal, se limitan a indagar si los intereses del candidato van en relación a los intereses de la institución.

De estas dos concepciones es relevante precisar que la organización debe cuidar en desarrollar la identidad laboral de los trabajadores ya que debe tener el espíritu de pertenencia de saberse parte de la misma y esto siempre se manifestara en la consecución de mejores resultados de cuidar los procesos así como de generar ambientes acordes a la naturaleza de la institución.



Siguiendo esta línea para Moyano y Bruque (2013, p. 37) el término “productividad” tiene diversos conceptos, esto, dependiendo del punto de vista en que cada persona lo vea, pues uno puede llegar a ser productivo invirtiendo menos tiempo (hacer más con menos) o bien, utilizar los mismos recursos para producir (hacer más con lo mismo), en otras palabras, productividad es el tiempo o los recursos que se utilizan en un proceso.

Otra de las características resaltantes es la capacidad para la producción, ante ella la institución genera la formación de conocimientos mejora de procedimientos, por ello Miller (2014) citando a Parker (1995) considera que las técnicas para mejorar la productividad en los empleados, parte de la promoción del empleo y el cargo así como del enriquecimiento del Puesto, en la cual las funciones y responsabilidades sean compartidas, ante ello se debe plasmar que la prioridad son los trabajadores internos de modo que encuentren el mejoramiento de sus habilidades mediante la capacitación sobre las nuevas condiciones de trabajo, en materia de supervisión de las acciones, reconocimientos de los logros así como asimilación de las sanciones aunado a la flexibilidad administrativa.

Moyano y Bruque (2013, p. 83) señala que los indicadores asociados a la productividad articulan tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo a veces, se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos; por lo que consideramos conveniente puntualizar sus definiciones y su relación con la calidad y la productividad.

De acuerdo con los autores existen varios aspectos que se deben considerar para establecer los indicadores de la productividad y estas están asociadas al quehacer humano, así como de los principios trazados por la institución dentro del contexto donde se desarrolla, creer que solo el hombre es capaz de generar grandes logros es bueno pero también es necesario considerar que la organización en su conjunto, la filosofía de la institución así como de los propósitos inciden en ello, por eso medir la productividad es tarea constante.

Robbins y Judge, (2009, p. 201) señala que cuando la organización esta interconectada con los objetivos institucionales así como de las relaciones con las fuerzas laborales, la propuesta de desarrollo de los mismos en base a su capacidad es una señal importante en la gestación del éxito institucional basado en los índices económicos y de alta demanda de la producción.

Por ello, concibiendo que las particularidades son poco aceptables para lograr el desarrollo organizacional se determinan que existen aspectos en las cuales están centrados el trabajo productivo en la relación trabajador, empleador y producción, por ello se considera lo siguiente:

El Proceso no es arbitrario, ni anárquico, ya que el mismo debe responder al cumplimiento de una Misión específica que contribuya o aporte al cumplimiento de la Misión global de toda la organización. Esto nos lleva a pensar, que para identificar o precisar los indicadores que comprende el Sistema, se hace necesario primero definir la Misión Global y las Misiones específicas de cada proceso de manera, que permita hacer un análisis de los procesos que lo constituyen y definir, para cada caso, cuales son los indicadores que permitirán gestionar el cumplimiento de su Misión. (Villamil, 2015, p. 218)

De lo anterior con el enfoque basado en la calidad, las diversas instituciones como es el caso de los hospitales considere que cada caso tenga sus especificidades en base a la Misión definida, podemos encontrar en todos un grupo genérico de indicadores válidos para diferentes situaciones ya que el área de servicio tiene como principio brindar una eficiente calidad de servicio donde el cliente sea el más satisfecho y se espera que este proceso pueda filiar al cliente más aun convirtiéndole en un socio estratégico.

Por ello, en los hospitales se tiene como indicadores: (a) Grado de satisfacción del cliente; (b) Efectividad en el cumplimiento de los compromisos relacionados con las ofertas, el mantenimiento y el auxilio y previsión; (c) Eficiencia en el uso de los recursos, para ello se requiere el conocimiento sustantivo de los recursos tecnológicos; (d) Grado de satisfacción y motivación de

los recursos humanos es decir a mayor valoración se espera que exista mayor compromiso con la producción.

En concordancia con Robbins y Judge, (2009, p. 213) el grado de satisfacción del cliente puede ser medido a partir de dos aspectos básicos: (a) concordancia del diseño del producto o servicio con los requisitos que él valora; (b) concordancia del producto o del servicio con las especificaciones del diseño.

Por ello resumiendo lo antes descrito lo más común en las organizaciones es prestar mayor atención al segundo aspecto. Esto puede conllevar a que se cumplan a la perfección las especificaciones del producto o servicio de acuerdo a lo diseñado; pero que este producto o servicio no nos garantice tener clientes satisfechos.

#### **1.2.2.2 Dimensiones de la productividad laboral**

Para Villamil (2015) en el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficiente, eficacia, eficaz y efectividad son utilizados frecuentemente. Sin embargo, la mayoría de las veces, la interpretación de los mismos es confusa, ya que existen numerosas acepciones o definiciones diferentes, ello dependen del área en que se aplique (medicina, ingeniería, gerencia, entre otros).

Al respecto, García y Leal (2008, p. 33) señalan la necesidad de asumir el concepto de “Factor Humano”, que presenta al hombre como actor, “que hace algo”, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas. En este orden, en lo sucesivo, al referirnos a las personas, lo haremos no cómo recursos o medios, sino como factor humano, ya que es a partir de las acciones de las personas que tiene lugar el manejo de recursos, el hecho productivo y la obtención de resultados. En resumen, es el factor humano quien le da sentido a la función institucional.

En las organizaciones los recursos son administrados por las personas, quienes se esfuerzan para producir bienes y servicios en forma eficiente, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización se origina

en las personas. Por ello se consideran los siguientes aspectos como elementos clave de la productividad.

### **Dimensión: Factores de la Productividad.**

Villamil (2015, p. 213) considera que existen factores que en la actualidad, aunque los conceptos de productividad siguen siendo relativamente iguales, a pesar de provenir de distintas épocas, lo que realmente ha cambiado son los factores que influyen para que una persona sea productiva entre ellos los autores describen lo siguiente:

- (a) Ambiente: Hablamos del clima laboral que se vive en el trabajo, los medios o equipos con los cuales se realizan las actividades o tareas;
- (b) Períodos de descanso: Tiempos permitidos para descansar, socializar, salir de la tensión o estrés, despejar la mente;
- (c) Integración de los empleados: Proceso para cubrir necesidades del recurso humano de la institución, es decir, pronosticar necesidades futuras, reclutamiento y selección de personal e inducción, en pocas palabras, contratación del personal. Aquí, hablamos de contratar personas que se sientan identificadas con los valores de la institución, que sientan orgullo de pertenecer en ella, por lo que es importante hacer una investigación acerca de su identidad, es decir, de su personalidad e intereses;
- (d) Calidad: Velocidad en la que los bienes y servicios se producen;
- (e) Entradas: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía y capital;
- (f) Salidas: Productos finales.

Klein (2005) citando a Hellriegel, Slocum, Woodman, (1998) señala que todas las organizaciones buscan la obtención de importantes resultados. Una de las metas principales de muchas de ellas es ser las más productivas. Es así que la Productividad se define como el índice que se deriva de la comparación de unidades de producción y unidades de insumos o generar la misma cantidad de productos con menos insumos. La idea de productividad no implica necesariamente producir más, sino una medida del grado de eficiencia de los procesos. Es así que la productividad suele medirse en términos insumos y productos económicos, pero también los productos e insumos humanos y sociales son importantes. El aumento de la satisfacción laboral.

En la institución concesionaria Los hospitales se tiene en claro que la Productividad puede emplearse como una medida del desempeño para ejecutivos y, en aquellos puestos en los cuales los resultados dependen del aprovechamiento idóneo de los recursos, ya que no es una forma de que los trabajadores trabajen más, sino a laborar juntos y ser más eficientes.

Desde ese enfoque considerando que se trata del área de servicios al cliente en toda su magnitud que incluye, trato, servicio administrativo, mantenimiento, facilidad y flexibilidad de los sistemas de monitoreo al cliente se describe que se debe desarrollar los siguientes aspectos como factores de productividad:

### **Eficiencia**

Para García y Leal (2008, p. 55) se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como la “relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados”; la segunda, como “grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos”.

Cómo se puede observar ambas definiciones están vinculados a la vertiente de la productividad más difundida en la literatura; pero si sólo utilizáramos este indicador como medición de la productividad únicamente asociaríamos la productividad al uso de los recursos; sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, pondríamos un énfasis mayor “hacia adentro” de la organización, buscando a toda costa ser más eficiente y pudiendo obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles, etc.

En este caso se propone en el mantenimiento brindar los repuestos originales y acordes a la naturaleza del vehículo, concordar con el usuario sobre el tipo de mantenimiento y el proceso de conservación, así como de las condiciones de auxilio rápido frente a una avería o accidente vehicular, del mismo

modo también se brinda asesoría jurídica en caso de problemas de orden de tránsito vehicular, entre otros aspectos sin descuidar que el mantenimiento y servicio general debe cuidar los procesos “bien hechos”

### **Efectividad**

García y Leal (2008, p. 59) sostiene que es la “relación entre los resultados logrados y los resultados Propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados”.

Una condición de los efectivistas es la consecución de los resultados esperados, dado que un aspecto se traduce a la forma como se realiza las tareas en función a los procesos de cumplimiento de metas. Ante ello se determina que la efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos. Por ello, es importante conocer de manera sustantiva en la cual se precisa determinar los logros establecidos por la institución y esto debe darse en función a los índices de crecimiento económico, así como de los índices de competencia frente a las demás instituciones.

La efectividad también está centrada con los procesos de cumplimiento en función al tiempo y a la necesidad de completar el servicio del usuario o del cliente lo que lleva a considerar los informes de los procesos, de los insumos y de la calidad de los especialistas dentro del grupo de recursos humanos.

### **Eficacia**

García y Leal (2008, p. 55) sostiene que es:

La valoración del impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Como puede deducirse, la eficacia es un criterio muy relacionado con lo que hemos definido como calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente), sin embargo considerando ésta en su sentido amplio: Calidad del sistema. Del

análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como un Sistema de Indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

### **Dimensión: Desarrollo de la Productividad.**

Villamil (2015, p. 213) definen que son los “procesos que se realizan para incrementar la productividad, normalmente los empleados trabajan para obtener ganancias rápidas al precio que sea y al final, solo obtienen malos resultados por no estar bien coordinados”. Es por esto, que para incrementar la productividad, primero debe darse un cambio cultural, es decir, crear un clima positivo y trabajo en equipo.

Klein (2005, p. 190) señala que a veces, la “productividad no se da como se espera, porque son los mismos jefes o directivos, quienes mandan mensajes confusos difíciles de comprender”. En ese sentido se precisa que las organizaciones, siempre piden querer obtener más, sin dar nada a cambio, incluso sin apoyar e involucrarse en los objetivos de la institución.

Frankl, (2012, p. 40) ha demostrado que un “motivador vital del ser humano se encuentra en el hecho de que sus actividades, incluyendo su labor profesional remunerada, tengan un claro significado”. Es decir, que para el individuo no sea en nada desconocido él “para que” de los esfuerzos que realiza en cada momento de su vida.

En otras palabras, para que el ser humano se sienta identificado con su trabajo y con su institución, debe encontrarle sentido al trabajo y esfuerzo que hace día a día para alcanzar las metas y objetivos de la institución, que sepa él que su aportación aporta algo a alguien, sintiéndose de esta forma productiva, de ahí la importancia de identificarse con la institución.

Castro (2009, p. 31) señala que dentro de las “actividades que pueden realizarse para desarrollar la productividad, se pueden mencionar: Contratar colaboradores con talento, personas que se identifiquen con los valores, misión y

metas de la institución, remunerar de maneja fija y variable de acuerdo al mercado". Es decir dar estímulos por iniciativas proporcionadas por los trabajadores y por resultados, evaluar el desempeño, crear un plan de vida y carrera.

Por lo tanto, las personas toman las decisiones sobre la base de sus capacidades, en el ejercicio de su voluntad, disponiendo de los medios o recursos, para generar bienes o de Servicios, reaccionando de acuerdo a los procesos psicológicos y psicosociales que experimenta al actuar en sociedad.

Jiménez, Castro y Brenes (2006, p. 22), determinan que "productividad (también conocido como eficiencia) tiene dos conceptos básicos: como productividad laboral y como productividad total de los factores (PTF)". Productividad es la medida de rendimiento que incluye eficiencia y eficacia esto lleva directamente al nivel del desarrollo de la productividad ya sea del ser humano o de la organización.

De este modo se establece que productividad es el indicativo del uso y aprovechamiento que se obtiene de cada factor de producción. Resultado cuantificado de dividir los logros de una actividad entre los recursos utilizados para tal actividad, como bien lo percibe la sociedad en consecuencia los niveles alcanzados son determinantes por el índice de consumo y esto a su vez por el índice de demanda del producto.

Robbins y Judge, (2009, p. 333) manifiestan que en "cuestión de materias primas es sencillo, pero cuando hablamos de que el producto es la atención y el servicio, para medir la productividad está debe relacionarse con la satisfacción del cliente y del empleado".

En general, en los hospitales se puede hablar de dos formas de medir la productividad: (a) Unidades producidas entre insumos utilizados; Depende también de la tecnología utilizada por la institución para poder producir; (b) Productividad en función del valor comercial de los productos; Es decir, dependiendo de la venta total que haga cada colaborador, será el salario que se le pague y así, en base a ello, se podrá medir la productividad. Un producto debe



ser bien fabricado desde la primera vez y satisfacer las necesidades del cliente, un error implica un costo adicional y baja productividad, por tiempo invertido.

### **Dimensión: Desempeño en la productividad.**

Villamil (2015, p. 55) considera que el mejoramiento de la “productividad es el motor que está detrás del progreso económico, de las utilidades de cualquier corporación, institución o entidad, y del incremento de los salarios y el ingreso personal”, ya que un país que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida.

Muchas personas piensan que aumentando la producción se aumenta la productividad, pero eso no es cierto si los factores utilizados aumentan en la misma proporción. En términos cuantitativos, la producción es la cantidad de productos que se producen, mientras que la productividad es la razón entre la cantidad producida y los insumos utilizados.

En las organizaciones, la evaluación del desempeño, cumple varios fines. Es así que, la administración evalúa para tomar decisiones generales de recursos humanos, que ayuden en los ascensos, transferencias y despidos. “Para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalando las habilidades y facultades de los empleados que son inadecuadas pero que, pueden modificarse aplicando programas adecuados” (Robbins, 2004, p. 33).

La productividad implica la mejora del proceso productivo y aumenta cuando existe una reducción de los insumos mientras las salidas permanecen constantes o cuando existe un incremento de las salidas mientras los insumos permanecen constantes.

Productividad no es más que la utilización óptima de los recursos invertidos por la institución al producir bienes y/o servicios. Dicho de otra manera, es la relación entre los recursos obtenidos y los recursos invertidos.

La Evaluación del Desempeño cumple el propósito de retroalimentar a los empleados su función ante la propia institución. Así como también en la mayoría

de los casos es el soporte para la distribución de recompensas para los empleados (Robbins, 2004, p. 80).

Desde el enfoque de la organización se ubica que la productividad siempre será “la relación a través de los insumos y productos; obtenidos comparativamente en una operación física o dinero, la productividad nos entrega el factor de eficiencia como resultado importante en sus operaciones empleadas” (Moyano y Bruque, 2013).

Asimismo, para las organizaciones el crecimiento de los niveles de producción es el factor humano, ante ello el enfoque del desarrollo humano determina que:

Es el principal impulsor de los niveles de vida. Ahora bien, la productividad se ha desacelerado a partir del año 2000, incluso antes de la crisis, en parte como consecuencia de una ralentización en la difusión de las innovaciones punteras mundiales a otras empresas. Las reformas de políticas pueden contribuir a reactivar la maquinaria de la difusión, optimizar el uso de recursos escasos –especialmente las competencias– y en general despejar la senda hacia un incremento de la productividad. (Robbins, 2004, p. 271)

Respecto a este enfoque, se considera esencial el nivel de rendimiento producido por el ser humano, en la cual las capacidades específicas se ponen de manifiesto para la generación y transformación de los objetivos institucionales, diferenciando la responsabilidad sobre el trabajo con materias primas así como los servicios que se prestan a la sociedad, por ello resulta preponderante la concepción de la formación, especializada en la gestión de una organización.

Respecto a los procesos que se brindan en un hospital, se traduce que todos los profesionales se dedican a la prestación de servicios especializados en el tratamiento de enfermedades por tanto la interacción entre el servidor y paciente o usuario es mayor ya que se trata de servicios que se prestan hacia otros seres humanos y de este modo se busca optimizar la calidad de servicio.

Ante ello García y Leal (2008) consideran que en la interacción humana los procesos comunicativos y del trato amical o asertiva son la respuesta en los procesos como los recursos, “son medios que las empresas poseen para lograr sus objetivos y realizar sus tareas; son bienes o servicios consumidos en la realización de las actividades empresariales y constituyen los insumos o entradas necesarios para elaborar el producto final o el servicio prestado por la empresa”. (p. 33)

Cabe considerar que de este modo la productividad observada por los servidores es la determinación del nivel de rendimiento como un criterio de validación en programas de selección y desarrollo, identificando los empleados recién contratados que pudieran presentar un mal desempeño. Determinando así de forma conjunta la eficacia de los programas de capacitación. Por ello, en el sector salud, el conocimiento de la dinámica evolutiva del desarrollo humano reviste de una continua búsqueda de estrategias, por ello los estamentos públicos requieren de un proceso de adaptación hacia las nuevas formas de requerimiento social.

Ante ello considerando los factores emocionales y productivas se considera que en el ser humano los factores biopsicosociales: son toda condición que experimenta la persona en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por tanto, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

En ese respecto, Pardo, (2014) señala que las consecuencias primarias están relacionadas con las emociones y sentimientos negativos, siendo este aspecto un núcleo de gran interés para investigaciones sobre el estrés ya que este indicador es un factor determinante en las condiciones fisiológicas del trabajador. “Complementando este aspecto, entre los problemas de comportamiento se destacan alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, conductas compensatorias como el consumo de cafeína, alcohol, cigarro y drogas”. (p. 101)

Otro aspecto que se incorpora al tipo de gestión en los hospitales relacionados con la función del trabajador, especialmente en los profesionales de la gestión de la salud, se traduce en la capacidad de responder a las metas previstas dentro del Plan Operativo de la Institución, en ello se establecen los niveles de intervención y se especifica la carga laboral que deben alcanzar en el día a día dentro de un turno establecido, de este modo ya sea en la misma función administrativa o de servicio directo debe plasmarse para alcanzar los niveles requeridos en el sistema.

Asimismo, se conoce que la gestión por resultados incide en el número de pacientes atendidos o en la cantidad de usuarios atendidos de manera directa, frente a la alta tasa de demanda que requiere los servicios de la salud en el campo administrativo así como dentro de los procedimientos de la consulta ambulatoria y el tratamiento del internado, ante ello el grueso de los servidores de la salud, se encuentran el servicio de operativización de los equipos y maquinarias, así como en la preparación de los medicamentos y su dispensación según las normas establecidas o bajo el nivel de atención de recetas otorgadas por el médico tratante.

Desde este aspecto los profesionales del hospital Hermilio Valdizán, situado en el distrito de Santa Anita, están vinculados al tratamiento de pacientes con dictamen de esquizofrenia así como de pacientes con problemas de salud mental, lo que se deriva en un alto nivel de complejidad para el tratamiento, dado que las reacciones de este tipo de pacientes es diferenciado por el mismo grado de distorsión cognitiva o de la realidad que reflejan ya sea en el contexto de la psiquiatría o del tratamiento psicológico neuronal.

En ese respecto, Villalobos (2014) precisa que la atención de este tipo de pacientes causa la adquisición del estrés puesto que las reacciones adversas del paciente influyen en el estado emocional de los tratantes debido a la interacción particular y las respuestas de carácter fisiológicos y biológicos, ante ello, los estudios han demostrado la consistencia de la acumulación de reacciones negativas, con la cual el manejo del estrés resulta altamente dificultoso.

En el análisis del sistema de gestión del hospital Hermilio Valdizán, se considera que la competitividad es el eje de la gestión de los recursos humanos, es decir se traduce como el capital más valioso de la institución que siendo del nivel de gestión pública, se ha propuesto la aplicación del sistema de competencias, por tanto la hegemonía profesional así como de la función de responsabilidades en los cargos directivos se traduce por el nivel de desarrollo profesional y el alto grado de producción lo que determina la competitividad de los profesionales en el campo de la administración así como en el campo de la gestión de la salud.

Para Littlewood (2013) “la salud es el bienestar físico, mental y social de todas las personas y cuando hay accidentes de trabajo o enfermedades y no importa el origen: común u ocupacional, tiene efectos que se traducen en ausentismo” (p. 48), dentro de esta misma línea de análisis, se encuentra los factores como los procesos de desarrollo de las capacidades para afrontar los restos de la ocupación en el campo de la gestión de la salud.

Sin embargo, el factor social es el de mayor preponderancia en la gestación de los altos niveles de estrés laboral que implican en el nivel de producción de los trabajadores, dado que las tendencias hacia el cansancio o agotamiento mental dificulta las buenas percepciones así como de las estrategias para alcanzar los niveles de atención al usuario.

En consecuencia en la gestión por resultados, el comportamiento organizacional esta direccionado hacia el logro de las metas propuestas dentro del Plan de gestión, para ello la respuesta de los servidores de los distintos niveles de participación inciden en el compromiso de alcanzar los objetivos de las diversas áreas de gestión, de ahí que la gestión del capital humano, debe responder a los criterios de evaluación y determinación de la medición y la cuantificación, de este modo se considera efectivo la participación del servidor ya que permite la verificación de los resultados en función a los presupuestos establecidos en el marco de la gestión publica.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

El estudio del estrés relacionado a la producción laboral es importante dado que en la actualidad Villamil, (2015) intensifica en el análisis del rendimiento de las personas basadas en su capacidad y alta competitividad lo que exige trabajar en altos niveles de presión y exigencia de resultados, por ello es relevante analizar el avance de la ciencia respecto al estudio del bienestar humano así como del cuidado de la salud pública en la cual el equilibrio mental conlleva al buen desempeño psicológico que debería afectar positivamente en su rendimiento dentro de la organización.

Asimismo, el estudio es pertinente dado que en el sector público en el área de la salud a cargo del Ministerio de salud del Perú se busca mejorar el rendimiento de los profesionales denominados médicos, técnicos, especialistas en diversas áreas que componen la atención a los usuarios de diversas procedencias, más aun cuando se trata de un nosocomio que está dirigido a personas con deterioro de la salud mental para la misma se requiere un nivel de equilibrio socioemocional de modo que la productividad sea efectiva como lo sostiene Robbins y Judge, (2009) en su tratado de psicología organizacional.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Los estudio sustantivos y descriptivos correlacional permiten conocer el nivel de diagnóstico de carácter científico por tanto los resultados que de esta se deriven permitirá proponer algunas recomendaciones para el cuidado del personal que labora en el nosocomio así como buscar el incremento de su productividad a razón de la recomendaciones de prevención que se pueda realizar bajo el conocimiento de los niveles de condición fisiológica, de relaciones interpersonales así como de la capacidad laboral que incide en su producción laboral.

#### **1.3.3 Justificación metodológica**

Si bien es cierto que se trata de un estudio de diagnóstico los instrumentos de recolección de datos que son validados en su consistencia interna y establecidos su fiabilidad estadística a razón del método de Alpha de Cronbach permitirán proponer para otros estudios en contextos similares de modo que su contribución

también facilite la investigación de otros aspectos relacionados a la productividad laboral y la prevención del estrés.

Asimismo, en el presente estudio se toma como fundamento principal el estudio de otros autores con lo que el procedimiento metodológico y comprensión de la teoría se lleva a la comprensión de la conducta social relacionada con el ámbito laboral razón por la cual el aporte también beneficia al analizar otros componentes que se presentan en los seres humanos.

#### **1.3.4 Justificación social**

Los estudios de la salud pública y ambiental es una tarea constante y se fundamenta en los derechos de la persona, por ello este estudio recoge la indicaciones del ministerio de salud pública del Perú y busca establecer su nivel de impacto en la realidad social de los trabajadores profesionales del hospital Hermilio Valdizán que tiene como objetivo principal el cuidar y tratar la salud mental de los pacientes con problemas psicológicos a nivel individual y grupal ya sea de corte familiar o de grupos sociales en ámbitos laborales.

Asimismo, Lima está considerado como una localidad con altos niveles de incidencia y proliferación del estrés por la forma de convivencia social, la deficiencia de los traslados en las diversas rutas de transporte y la alta exigencia de la producción que demanda las organizaciones frente a los lineamientos de los organismos, por ello este estudio busca conocer indirectamente los factores que están asociados a la presencia de la sintomatología del estrés en las personas especialmente en los profesionales del área de salud del hospital Hermilio Valdizán.

### **1.4. Problema**

#### **1.4.1. Planteamiento del problema**

La dinámica del crecimiento social y la exigencia de la competitividad laboral en todo el ámbito de la profesión relacionada al cuidado de la salud, ha conllevado al resquebrajamiento del equilibrio emocional del trabajador, especialmente cuando las condiciones ambientales, sociales afectan en el orden laboral en la cual la

exigencia económica se traduce en una constante que hace que el profesional pueda buscar alternativas de trabajo complementario en otros ámbitos.

Otra de las temáticas que se trata en la actualidad en el mundo es que el profesional en el contexto de un hospital debe estar altamente calificado, por ello el profesional debe organizar su espacio y tiempo para fortalecer sus conocimientos, atención personal, atención familiar, por ello debe requerirse un proceso constante de las características socioeconómicas y profesionales de las personas de modo que los factores personales y ambientales pueda incidir en las condiciones laborales de los hospitales, lo que de algún modo afecta la productividad.

En ese respecto Fabre (2014) señala que:

La Organización internacional del trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las funestas secuelas que le acompañan (p. 38)

De ahí que la importancia del análisis no solo involucra a la psicología organizacional tampoco a la sociología, lo que se establece una preocupación de ahí que se traduzca una concepción de revisión constante dado que esto es salud pública que afecta a la productividad de la organización así como es la base de la deficiencia laboral como bien lo establece él informa a la Organización internacional del trabajo y esto se convierte en un factor de mayor gravedad tratándose de quienes son responsables de la salud de la sociedad.

En el Perú el Instituto nacional de defensa laboral desarrollado por Gastelumendi (2009) sostiene que el trabajo es vital en la condición social y de la persona ya que fortalece la autoestima, el estatus y afecta sus relaciones sociales, por ello la productividad se ve afectada cuando estos factores empiezan a mostrar deficiencias por ello, siendo extenso la problemática del ser humano ya que involucran factores psicosociales del trabajo.



El informe del Instituto nacional de salud mental (2014, p. 23), precisa que la depresión fue uno de los factores que tiene mayor incidencia en el Perú alcanzando afectar al 21% de la población estudiada entre trabajadores del sector salud cuyas edades se encuentran entre 22 a 65 años, del mismo modo se halló que el trastorno del sueño afecta al 15%, dependencia de sustancias psicoactivas (12%), déficit de atención (12%), estrés postraumático (6%), pánico (3%), ansiedad (19,3%), trastornos del estado de ánimo (15,0%), trastornos por uso de sustancias (10,6%), Intento de suicidio al menos una vez en la vida (4,9%) e Intento de suicidio en los últimos treinta días (1,3%).

Dentro de esta misma condición el Ministerio de Salud (2015), dentro del área de recursos humanos y derivación al control de salud del personal reportó que el 12% de los trabajadores profesionales de la salud pidieron licencia laboral por efectos del estrés laboral, asimismo un 7% presentó deficiencias laborales como efecto del estrés ambiental de los cuales se menciona como factor principal la condición psicológica social y familiar por efectos de la condición económica.

Rivera (2016), en su trabajo de investigación en el hospital Edgardo Rebagliatti Martins informa que dos de cada cinco incapacidades son de origen psiquiátrico, prevaleciendo los trastornos de ansiedad y la encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo del 2016, con respecto al estrés encontró que entre el 20% al 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa, lo que en forma directa incide en la productividad laboral en los distintos nosocomios lo que amerita realizar un diagnóstico situacional de los profesionales de la salud.

Bajo esas características expuestas y descritas de la realidad general, en el hospital Hermilio Valdizán se ha observado la escasa atención a los usuarios así como de la organización, del mismo modo se observa la deficiencia de programas complementarios sobre la condición de salud mental del profesional relacionadas a la gestión de riesgos laborales tipificados como derechos fundamentales en la ley general del trabajo con lo que esto también ha incrementado las quejas sobre el trato así como el resquebrajamiento de las relaciones humanas lo que en

definitiva afecta la condición laboral y productividad de los trabajadores perjudicando a los usuarios así como de una adecuada forma de tratamiento de la salud del ser humano. De ahí que el estudio se aboca a determinar el nivel de la presencia de la situación de estrés y el nivel de productividad laboral de los profesionales de modo que se pueda sugerir algunas alternativas de prevención.

Por ello, frente a la problemática descrita, se plantean las interrogantes de carácter científicas que precisan ser resueltas con el trabajo de campo en el contexto del hospital Hermilio Valdizán.

#### **1.4.2. Problema general**

¿Qué relación existe entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

#### **1.4.3. Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específico 1

Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Hipótesis específico 2

Existe relación significativa entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Hipótesis específico 4

Existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

## **1.6. Objetivos**

Considerando las características de las interrogantes del problema de estudio se formulan los siguientes objetivos.

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1. Variables

Para el estudio se considera la identificación de dos variables cualitativas de nivel ordinal: situación de estrés y productividad laboral

### **Definición conceptual de las variables.**

#### **Definición conceptual de la variable Situación del Estrés:**

Pardo (2014) citando a Mc Grath (1996) define que

La situación del estrés son las tres orientaciones que considera el estímulo externo es la condición que afecta de manera negativa, la respuesta física y psicológica del organismo frente a fenómenos internos y externos siendo la ultima la condición de las reacciones de la interacción en diversas condiciones, lo que se simplifica como la presencia de factores que afectan a la capacidad de respuesta del individuo en diversas condiciones que precisa el desequilibrio entre la persona y su entorno dado que articula las condiciones emocionales, cognitivas, psicológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Según esto, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitaciones y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación lo que es un factor determinante de la productividad y manejo social, emocional y cognitivo procedimental.

#### **Definición conceptual de la variable Productividad Laboral**

Desde el enfoque de la teoría económica Villamil (2015) sostiene que la productividad está asociada al crecimiento de la economía y de la producción en general de una organización por ello señala que:

La productividad es el factor de aumento de la capacidad productiva con *eficiencia* con la cual se utilizan los factores de producción en los procesos productivos. La eficiencia depende, de un lado, de la calidad de los factores; el trabajo que depende de la educación, la experiencia y de los atributos innatos de las personas. De otro lado, la eficiencia

depende del uso del conocimiento humano en el proceso productivo. La incorporación de nuevos métodos o de nuevos medios de producción permite aumentar la productividad del trabajo, el capital o la tierra. A este proceso se le ha denominado cambio tecnológico. (Villamil, 2015, p. 87)

Como se aprecia aquí se explicita que la productividad está asociada a las adaptaciones tecnológicas que se realizan dentro de la organización, de modo que esto pueda optimizar los procesos acorde a la necesidad de la sociedad, como es el caso del hospital Hermilio Valdizán, en la cual el servicio según los propósitos de la gerencia es la de brindar un servicio plus (calidad A1), esta situación indicaría que se cuenta con técnicos, especialistas, auxiliares, servicios administrativos de alta competencia que responda a las exigencias del nosocomio motivo de estudio.

## **2.2. Definición operacional**

A decir de Mejía (2007) citando a Kerlinger y Lee (2002) define que la “operacionalización de las variables es el procedimiento de organización de las características medibles del objeto de estudio estructurando del sentido abstracto al sentido concreto de modo que pueda ser observado y medido de acuerdo a los objetivos del estudio”.

### **Definición operacional de la variable situación del estrés**

Considerando la teoría identificada se encontró que la situación del estrés dentro del enfoque de la teoría de la psicología organizacional que deriva de la relación entre la gestión del capital humano y la respuesta en las funciones laborales descrito por Pardo (2014) presenta cuatro dimensiones que son el componente fisiológico, comportamiento social, componente cognitivo laboral y el componente psicoemocional con tres indicadores cada uno de ellos lo que indica que se capte un total de 30 ítems para recolectar datos a nivel perceptivo de las personas involucradas que en este caso se trata de profesionales del hospital Hermilio Valdizán, siendo una característica común de atender a personas con problemas de salud mental.

Tabla 1

*Operacionalización de variable Situación del estrés*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Intervalos
Fisiológica	Incremento del insomnio	1, 2	Nunca (1)	Nivel
	Desorden de ingesta de alimentos	3, 4	Casi nunca (2)	Leve
	Desorden de control fisiológico	5, 6	A veces (3)	Moderada
Comportamiento social	Aislamiento del grupo social	7, 8	Casi siempre (4)	Severa
	Resistencia a la interacción social	9, 10	Siempre (5).	Intervalos
	Reacción negativa comunicativa	11, 12		56 – 70
Cognitivo laboral	Concepción de la información	13, 14, 15		40 – 55
	Dominio de procedimientos	16, 17, 18		24 – 39
	Eficiencia productiva	19, 20, 21		
Psicoemocional	Síntoma de fracaso	22, 23, 24		
	Deficiencia valorativa personal	25, 26, 27		
	Temor a asumir retos	28, 29, 30		

*Nota:* Adaptado de Pardo (2014).

**Definición operacional de la variable productividad laboral**

En este estudio se define con el aporte de Villamil (2115, p. 176) indicando que la productividad del factor humano es el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales por ello se considera que están concatenados y se analiza a través de las dimensiones factores de la productividad; Desarrollo de la productividad y desempeño de la productividad, las mismas que están articuladas a los indicadores de eficiencia traducido en ítems para recolectar datos perceptivos de la muestra de estudio.

Tabla 2

*Operacionalización de variable productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<b>Factores de la productividad</b>	Tiempo de producción	1, 2, 3	Nunca (1)	Alta:
	Recursos para la producción	4, 5, 6	Casi nunca (2)	101 - 136
	Equipamiento de producción	7, 8, 9		
<b>Desarrollo de la producción</b>	Sistema de manejo del producto	10, 11, 12	A veces (3)	Regular:
	Uso de medios adecuados	13, 14, 15	Casi siempre	64 - 100
	Disponibilidad de recursos	16, 17, 18		
<b>Desempeño en la productividad</b>	Uso de herramientas tecnológicas	19, 20, 21	(4)	Baja
	Usos de Medios tecnológicos productivos	22, 23, 24	Siempre (5).	27 - 63
	Optimización de organización tecnológica	25, 26, 27		

*Nota:* Adaptado de Villamil (2015).

Cabe resaltar que la medición se trata de las percepciones del grupo muestral en la cual se aplica la tendencia de los niveles de producción individual.



### **2.3. Metodología**

Método hipotético deductivo

El estudio se realizó en el enfoque cuantitativo, por ello se hizo uso del método Hipotético deductivo con el propósito de contrastar la problemática de estudio con el sustento teórico en función a las variables situación de estrés y la productividad laboral

### **2.4. Tipo de estudio**

Básico, descriptivo correlacional

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), se trata de un estudio básico en la medida que se busca establecer la relación entre dos variables concomitantes dentro de un contexto particular, por ello se busca la comprensión de la teoría y contrastarlo con la realidad de modo que pueda incrementarse el conocimiento científico dado los principios que se proponen dentro del ámbito científico de la variable situación del estrés y productividad laboral.

Asimismo se indica que es descriptivo correlacional en la forma que se describe la realidad problemática sin buscar manipulación alguna y cuyo objetivo final es establecer la relación lineal entre ambas las misma que tiene consecuencias por presencia de factores propias de sus características.

### **2.5. Diseño**

No experimental - transversal

De acuerdo con Hernández et al. (2010) se trata de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables situación del estrés y productividad laboral dentro del contexto del hospital Hermilio Valdizán.

Se denota:

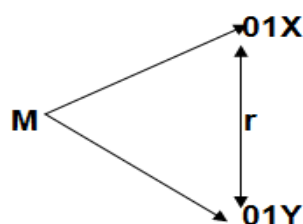


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008).

Dónde:

M: Muestra de Estudio

X: Atención

Y: satisfacción

01: Coeficiente de Relación

r: Correlación

## 2.6. Población, muestra y muestreo:

### Población

La población está conformada por el total de profesionales del hospital Hermilio Valdizán que en este caso se trata de 111 personas distribuidas del siguiente modo: 51 profesionales médicos psiquiatras de consulta externa y hospitalización y 60 profesionales licenciados en enfermería de consulta externa, hospitalización y emergencia. Total 111 profesionales.

Tabla 3

*Distribución de la población del estudio*

Hospital Hermilio Valdizán	N
Profesionales licenciados en enfermería	60
Profesionales médicos psiquiatras	51
Total	111

*Fuente:* estadística hospital Hermilio Valdizán.

## Muestra

En concordancia con lo precisado por Hernández et al (2010) la muestra debe ser una proporción equitativa y representativa de la población, por ello se realiza el siguiente procedimiento matemático para determinar el tamaño de la muestra.

La muestra es probabilística, para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	111
Alfa	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	87.00

Como se observa el tamaño de la muestra quedo en un total de 87 profesionales establecidos de acuerdo al cálculo de una población finita.

Por lo tanto podemos afirmar que la muestra es estadísticamente representativa ya que se utilizó una fórmula estadística.

## **Muestreo**

Para este caso se establece que el muestreo corresponde a la técnica aleatoria simple ya que se lleva un proceso de selección mediante sorteo en la cual todos los integrantes de la población tendrán la misma posibilidad de pertenecer al grupo muestral. Asimismo se establecieron el criterio único de exclusión a los profesionales del régimen de Contratación de Servicios Administrativos (CAS) por la modalidad que no son personal permanente y difieren de la realidad que ocurre en el nosocomio durante los diversos turnos y tratamiento interno así como ambulatorio por más de 2 años consecutivos.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de la encuesta**

En el estudio se hace uso de la técnica de la encuesta en la medida que es el idóneo para recolectar datos de muestras grandes en un solo momento y por las características perceptivas que se busca a través de los instrumentos elaborados para el estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados.

Para este caso los instrumentos fueron adaptados a la realidad del estudio basado en la teoría asumida descompuesta mediante el procedimiento de operacionalización de variable de modo que tenga consistencia con los objetivos del estudio.

#### **Instrumento 1.**

##### **Datos generales**

Título:	Escala de determinación de la Situación del estrés
Autor:	Br.
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Identificar el nivel de sintomatología de la Situación del estrés de profesionales del Hospital Hermilio Valdizán

Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de implicancia de la Situación del estrés con la productividad laboral
Estructura:	La escala consta de 30 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones respecto al nivel de sintomatología de la Situación del estrés

## Instrumento 2.

### Datos generales

Título:	Escala de determinación de la Productividad laboral
Autor:	Br.
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Identificar el nivel de Productividad laboral de profesionales del Hospital Hermilio Valdizán
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de implicancia de la Situación del estrés con la productividad laboral
Estructura:	La escala consta de 27 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones respecto al nivel de Productividad laboral

### Validez:

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

En el presente caso se procede a someter al instrumento al análisis de criterio de jueces, para ello se recurre a docentes con grado de doctor en investigación así como en análisis de metodología en la Universidad César Vallejo cuyo dictamen está basado en la secuencia lógica del estudio y que permita medir lo que se propone en el objetivo del estudio.

Asimismo se propone los índices de evaluación respecto a la coherencia, pertinencia y claridad que debe corresponder a cada ítem con la variable y sus dimensiones de modo que pueda alcanzar el rigor científico de la toma de datos mediante la aplicación a la muestra establecida.

Tabla 4

*Validez del cuestionario sobre Situación del estrés*

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Dr. Gregorio Ancco Rodríguez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3. Dr. Seminario Huamán Quispe	Hay Suficiencia	Es aplicable

*Nota:* Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos. (p.140).

Como se observa los resultados del análisis mediante la técnica de criterio de jueces indica la suficiencia del instrumento concordado en la coherencia lógica de los componentes para la obtención de datos que permiten alcanzar el objetivo del estudio, por tanto es aplicable al estudio.

Tabla 5

*Validez del cuestionario sobre Productividad laboral*

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Dr. Gregorio Ancco Rodríguez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3. Seminario Huamán Quispe	Hay Suficiencia	Es aplicable

*Nota:* Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos. (p.140).

## Confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach por tratarse de instrumentos de percepción elaborados en la modalidad de escala, para ello se tomara datos en una muestra piloto de profesionales con características similares a los que pertenecen a la muestra de estudio seguidamente se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 21.0.

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Situación del estrés y productividad laboral*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Fisiológica	,930	6
Comportamiento social	,925	6
Cognitivo laboral	,943	10
Psicoemocional	,912	8
Situación del estrés	,951	30
Factores de productividad	,851	9
Desarrollo de la producción	,847	9
Desempeño en la productividad	,811	9
Productividad laboral	,895	24

*Nota:* Fuente SPSS 23.

El reporte propuesto en la tabla 7, indica que las dimensiones de la variable presentan un alto índice de confiabilidad del mismo modo se expone en los resultados total de la variable Situación del estrés 0.951. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable. Del mismo modo, las dimensiones Factores de la productividad, Desarrollo de la producción y Desempeño en la productividad, tienen confiabilidad alta. Asimismo la variable Productividad laboral, de los profesionales del Hospital Hermilio Valdizán, también tiene confiabilidad alta 0.895. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Siguiendo los procedimientos establecidos en la investigación, en primer lugar se ubicó a los integrantes de la muestra de estudio a quienes se les entregó los instrumentos de recolección de datos con el propósito de que puedan emitir su opinión respecto a las variables situación del estrés y productividad laboral en el contexto del hospital Hermilio Valdizán.



Cabe precisar que la administración de los instrumentos se desarrolló en un máximo de 30 minutos por cada instrumento de modo que tuvieron el tiempo suficiente para responder sus impresiones relacionados a los enunciados propuestos. Seguidamente se procedió al ordenamiento de los datos construyendo una base de datos para ello se utilizara el programa Excel y de ello se procederá su exportación al software estadístico SPSS para el análisis de acuerdo a los objetivos propuestos.

El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo y el método de investigación es hipotético deductivo por tanto el método de análisis corresponde al uso de la estadística a nivel descriptivo e inferencial. La estadística descriptiva permitió establecer los niveles que alcancen las variables de acuerdo a los intervalos propuestos según el índice de baremos establecidos para el estudio, la misma que se reportara en tablas y figuras estadísticas en frecuencias descriptivas. Respecto a la prueba de hipótesis el método utilizado corresponde al uso de una prueba no paramétrica dado que se trata de datos que provienen de variables de medición ordinal y como se trata de un estudio de alcance correlacional se hará uso del coeficiente Rho Spearman.

#### **Valores considerados en la Prueba de Spearman:**

**Coeficiente de Correlación (rho):** indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil:	< 0,2
Relación débil:	0,2 y 0,4
Relación moderada:	> 0,4 a 0,6
Relación fuerte:	> 0,6 a 0,8
Relación muy fuerte:	> 0,8 a 1

**Significancia (p valor):** indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables.

Si  $p \text{ valor} \geq \alpha$  (significancia = 0,05), entonces se acepta la  $H_0$  (nula)

Si  $p \text{ valor} < \alpha$  (significancia = 0,05), entonces se rechaza la  $H_0$  (nula)

## Baremo y determinación de los niveles de análisis de las variables

Tabla 8

### *Baremo de medición de la Situación de estrés*

Niveles	Situación de estrés	Fisiológica	Comportamiento social	Cognitivo laboral	Psicoemocional
Severa	110 - 150	22 - 30	22 - 30	34 - 45	34 - 45
Moderada	70 - 109	14 - 21	14 - 21	22 - 33	22 - 33
Leve	30 - 69	6 - 13	6 - 13	9 - 21	9 - 21

*Nota:* Fuente, elaborado para el estudio.

Según Doval, Moreiro y Rodríguez (2014) los niveles de manifestación de la situación del estrés en los trabajadores son tres:

**Nivel Severo:** Es el nivel de alto riesgo ya que involucra las condiciones de fatiga, cansancio que afecta al nivel cognitivo y psicomotor del trabajador siendo la respuesta casi nula a la producción.

**Nivel B Moderado:** es el nivel en la cual la situación del estrés tiene implicancia especialmente en la coherencia de ideas y la habilidad cognitiva ante las diversa reacciones que también afecta al nivel fisiológico, es decir se traduce en un ser reactivo

**Nivel C Leve:** es la manifestación básica del estrés la misma que afecta al nivel fisiológico, como cansancio, incremento del ritmo cardíaco y deficiencias en la respiración lo que envuelve en una inestabilidad al trabajador.

Tabla 9

### *Baremo de medición de la productividad laboral*

Niveles	Productividad laboral	Factores de la productividad	Desarrollo de la producción	Desempeño en la productividad
Alta	99 - 135	34 - 45	34 - 45	34 - 45
Regular	63 - 98	22 - 33	22 - 33	22 - 33
Baja	27 - 62	9 - 21	9 - 21	9 - 21

*Nota:* Fuente, elaborado para el estudio.

De acuerdo a la propuesta de Villamil (2015), la medición se trata de acciones observables medibles y cuantificables, por ello debe traducirse en indicadores de eficacia en función a la gestión por resultados.

**Nivel 1 Alto:** Se refiere cuando la competencia del profesional alcanza el nivel de conocimiento, procedimientos y actitudes de manera efectiva en el menor tiempo y con la solvencia del caso requerido tanto a nivel técnico como administrativo en sus funciones.

**Nivel 2 Regular:** Se refiere a la condición de manejo técnico y administrativo de los procedimientos de la función de una especialidad determinada teniendo dificultades para desempeñarse en áreas afines.

**Nivel 3 Baja:** Se refiere cuando el profesional tiene conocimientos generales de la función profesional, sin embargo se observa que no ha desarrollado las habilidades específicas al nivel de la función asignada.

## **2.9. Aspectos éticos**

En este estudio se guardara la reserva de los datos de los participantes del estudio en la medida que el propósito es establecer un diagnostico relacionado de dos variables para proporcionar recomendaciones de mejoramiento a la alta dirección del hospital Hermilio Valdizán, del mismo modo se respeta el origen de los datos para ello se consigna los datos de los autores citados como base fundamental de este estudio.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

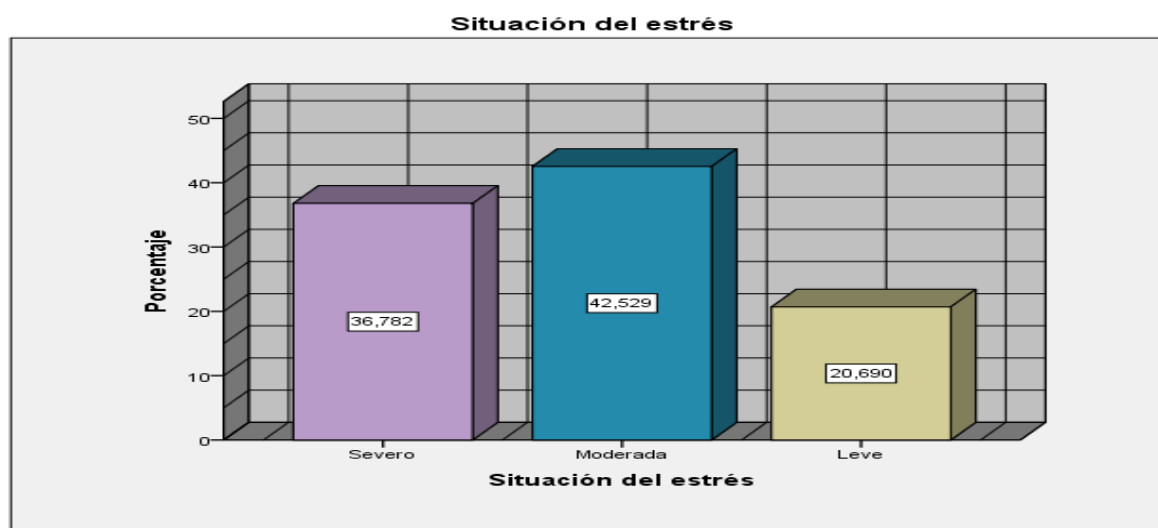
Para el análisis, se asumirán las puntuaciones de la variable situación de estrés y productividad laboral según profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, para el análisis se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados

Tabla 10

*Niveles de la situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Severo	32	36,8	36,8	36,8
	Moderada	37	42,5	42,5	79,3
	Leve	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

*Nota:* Fuente, resultados SPSS 23.



*Figura 2.* Distribución de niveles de la situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

De los resultados que se aprecia los niveles de la situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, se tiene que el 42,5% de los encuestados se encuentra en el nivel Moderado, mientras que el 36,7% de los encuestados presenta un nivel de estrés severo y solo el 20,6%

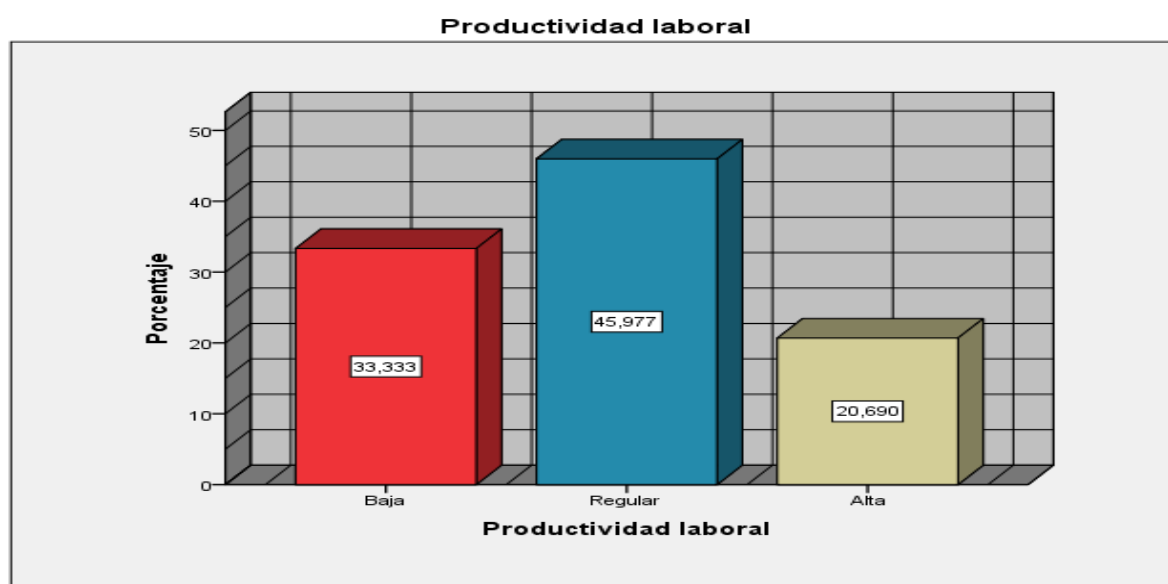
muestra un nivel leve de Situación de estrés en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Tabla 11

*Niveles de productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	29	33,3	33,3	33,3
	Regular	40	46,0	46,0	79,3
	Alta	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*



*Figura 3. Distribución de niveles de productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

Así mismo se tiene los niveles de productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017; de ellos se tiene que el 45,9% de los encuestados presenta un nivel regular de productividad; mientras que el 33% muestra un Nivel baja de productividad, y solo el 20,6% alcanza el nivel Alta de productividad laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

### 3.1.1. Niveles entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Siguiendo el análisis, se determina a nivel descriptivo las relaciones entre las variables de acuerdo al objetivo de la investigación.

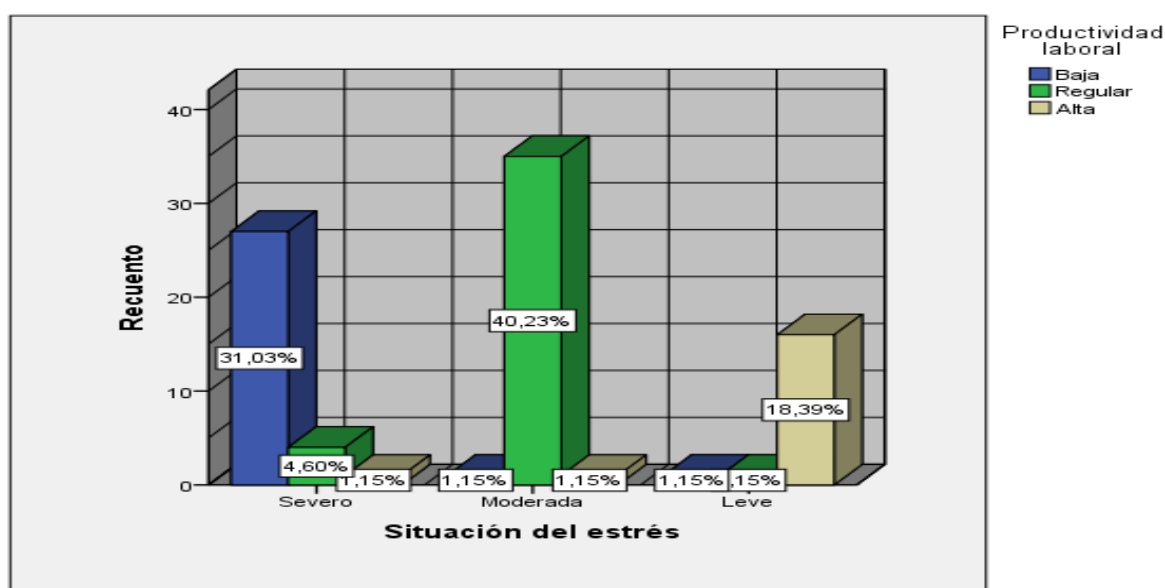
Resultado general de la investigación

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

Tabla de contingencia Situación de estrés * Productividad laboral						
			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Situación del estrés	Severo	Recuento	27	4	1	32
		% del total	31,0%	4,6%	1,1%	36,8%
	Moderada	Recuento	1	35	1	37
		% del total	1,1%	40,2%	1,1%	42,5%
	Leve	Recuento	1	1	16	18
		% del total	1,1%	1,1%	18,4%	20,7%
	Total	Recuento	29	40	18	87
		% del total	33,3%	46,0%	20,7%	100,0%

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*



*Figura 4. Niveles entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

De la tabla y figura, se observa que existe moderada orientación con respecto al nivel de situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, de los cuales se tiene que el 40,2% de los encuestados presenta el nivel moderada de situación de estrés, ellos mismo muestran un nivel regular de productividad laboral, mientras que el 31,0% presenta un nivel severo de la situación de estrés por lo que el productividad laboral es de nivel baja, asimismo se observa que el 18,4% de los encuestados tiene el nivel leve de la situación de estrés por lo que ellos alcanzan el nivel regular en la productividad laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

### 3.1.2. Niveles entre la dimensión fisiología del estrés y la productividad laboral.

Resultado específico 1 de la investigación

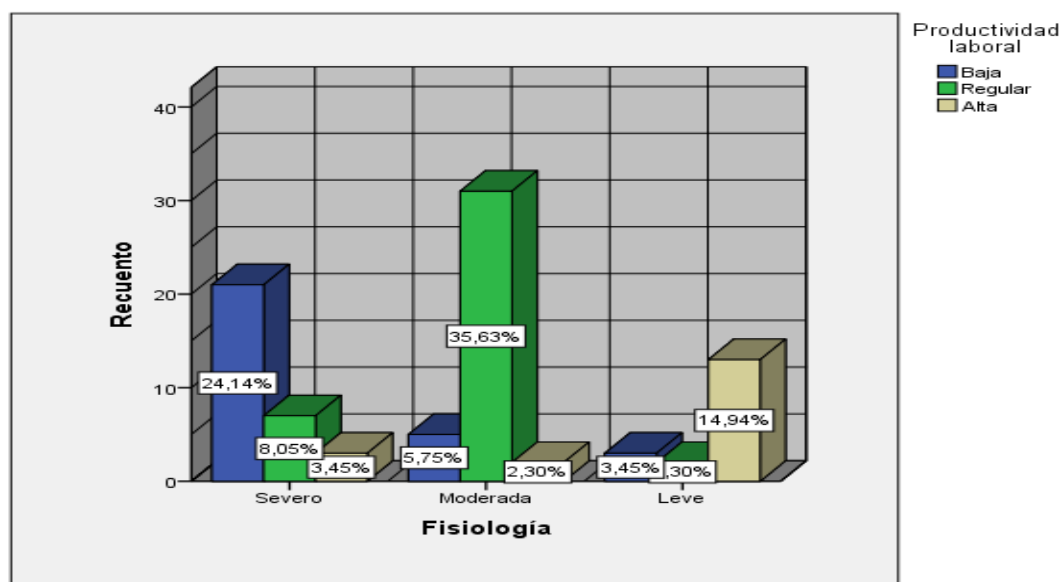
Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre la dimensión fisiología y la productividad laboral de los trabajadores*

Tabla de contingencia Fisiología* Productividad laboral			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Fisiología	Severo	Recuento	21	7	3	31
		% del total	24,1%	8,0%	3,4%	35,6%
	Moderada	Recuento	5	31	2	38
		% del total	5,7%	35,6%	2,3%	43,7%
	Leve	Recuento	3	2	13	18
		% del total	3,4%	2,3%	14,9%	20,7%
Total	Recuento		29	40	18	87
	% del total		33,3%	46,0%	20,7%	100,0%

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*





*Figura 5. Niveles entre Fisiología y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

De la tabla y figura, se observa que el 35,6% de los encuestados muestra un nivel Moderada en la dimensión Fisiología, dichos encuestados muestran un nivel Regular de Productividad laboral, mientras que el 24,1% tiene el nivel Severo en la Dimensión Fisiología, los mismos encuestados alcanzan el nivel Baja en la Productividad laboral y el 14,9% tiene el nivel Leve en la Dimensión Fisiología, ellos muestran el nivel Alta en la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

### **3.1.3. Niveles entre el comportamiento social y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.**

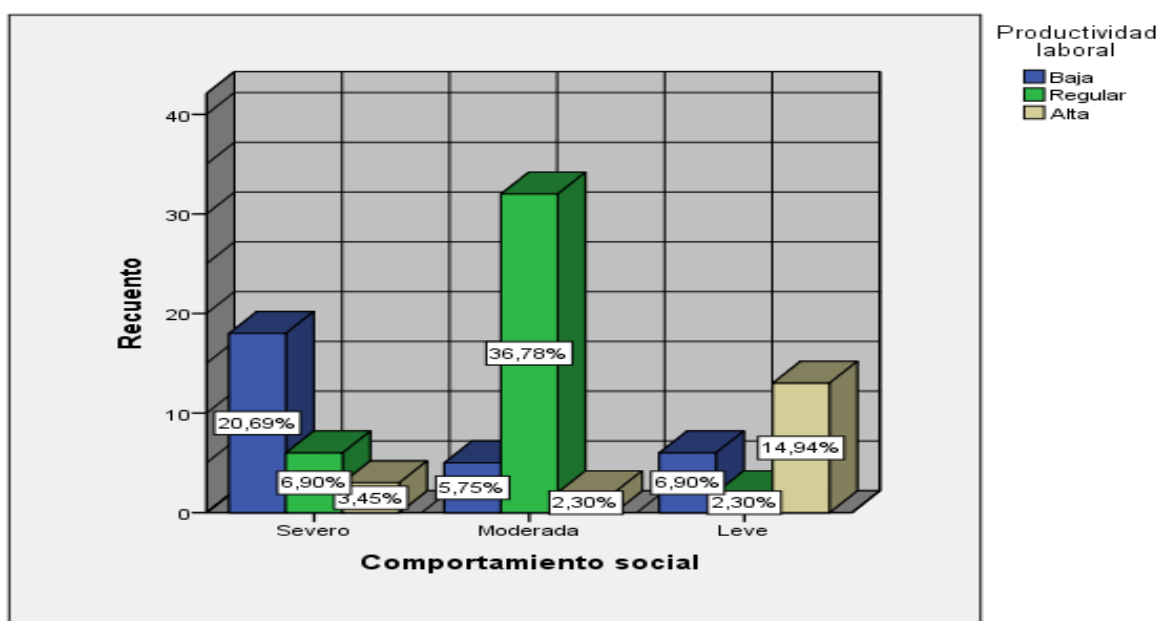
Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 14

*Distribución de frecuencias entre comportamiento social y la productividad laboral de los trabajadores*

Tabla de contingencia Comportamiento social * Productividad laboral						
			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Comportamiento social	Severo	Recuento	18	6	3	27
		% del total	20,7%	6,9%	3,4%	31,0%
	Moderada	Recuento	5	32	2	39
		% del total	5,7%	36,8%	2,3%	44,8%
	Leve	Recuento	6	2	13	21
		% del total	6,9%	2,3%	14,9%	24,1%
Total	Recuento	29	40	18	87	
	% del total	33.3%	46.0%	20.7%	100.0%	

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*



*Figura 6. Niveles entre el comportamiento social y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

En la tabla y figura se observa que el 36,8% de los encuestados presenta el nivel moderado de comportamiento social, dichos encuestados alcanzan el nivel regular de productividad laboral, asimismo se observa que el 20,7% muestra un nivel severo de comportamiento social, dichos encuestados muestran un nivel Baja de productividad laboral, finalmente se observa que una minoría 14,9% tiene un nivel Leve de comportamiento social, ellos mismos presentan el nivel alto de productividad laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita en el año 2017.

### 3.1.4. Niveles entre la dimensión cognitivo laboral y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Resultado específico 3 de la investigación

Tabla 15

*Distribución de frecuencias entre la dimensión cognitivo laboral y la productividad laboral de los trabajadores*

Tabla de contingencia dimensión cognitivo laboral * productividad laboral						
			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Cognitiva laboral	Severo	Recuento	23	3	1	27
		% del total	26,4%	3,4%	1,1%	31,0%
	Moderada	Recuento	3	34	1	38
		% del total	3,4%	39,1%	1,1%	43,7%
	Leve	Recuento	3	3	16	22
		% del total	3,4%	3,4%	18,4%	25,3%
	Total	Recuento	29	40	18	87
		% del total	33,3%	46,0%	20,7%	100,0%

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En la tabla y figura se observa que el 39,1% de los encuestados presenta el nivel Moderado en la dimensión cognitivo laboral, dichos encuestados alcanzan el nivel regular de productividad laboral, asimismo se observa que el 26,4% muestra un nivel severo en la dimensión cognitivo laboral, dichos encuestados muestran un nivel baja de productividad laboral, finalmente se observa que una minoría 18,4% tiene un nivel Leve en la dimensión cognitivo laboral, ellos mismos presentan el nivel alto de productividad laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita en el año 2017.

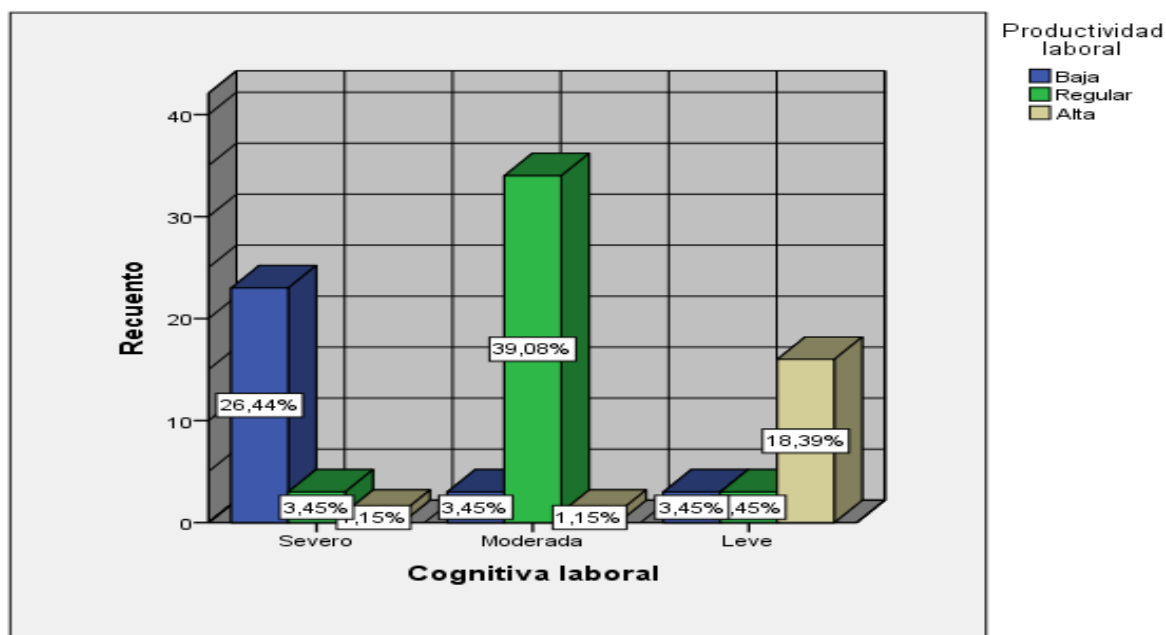


Figura 7. Niveles entre la dimensión cognitivo laboral y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

### 3.1.5. Niveles entre la dimensión psicoemocional y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Resultado específico 4 de la investigación

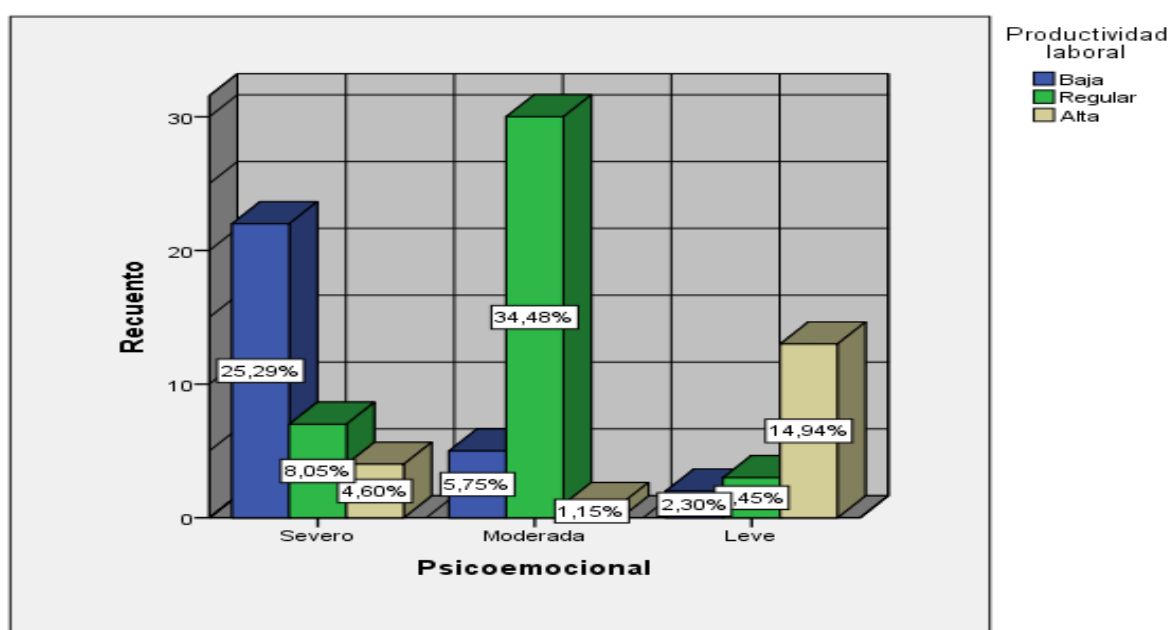
Tabla 16

*Distribución de frecuencias entre la dimensión psicoemocional y la productividad laboral de los trabajadores*

Tabla de contingencia psicoemocional * productividad laboral						
			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Psicoemocional	Severo	Recuento	22	7	4	33
		% del total	25,3%	8,0%	4,6%	37,9%
	Moderada	Recuento	5	30	1	36
		% del total	5,7%	34,5%	1,1%	41,4%
	Leve	Recuento	2	3	13	18
		% del total	2,3%	3,4%	14,9%	20,7%
Total		Recuento	29	40	18	87
		% del total	33,3%	46,0%	20,7%	100,0%

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En la tabla y figura se observa que el 34,5% de los encuestados presenta el nivel moderado en la dimensión psicoemocional, dichos encuestados alcanzan el nivel regular de productividad laboral, asimismo se observa que el 25,2% muestra un nivel severo en la dimensión psicoemocional, dichos encuestados muestran un nivel baja de productividad laboral, finalmente se observa que una minoría 14,9% tiene un nivel Leve en la dimensión psicoemocional, ellos mismos presentan el nivel alto de productividad laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita en el año 2017.



*Figura 8.* Niveles entre la dimensión psicoemocional y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Prueba de hipótesis general

$H_0$ . No existe relación significativa entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

$H_i$ . Existe relación significativa entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

## E. Resultado

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la situación de estrés y la productividad laboral según trabajadores*

			Situación de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Situación de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,638 significa que existe una moderada relación inversa

entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación inversa y significativa entre la situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, lo que quiere decir que cuando la situación de estrés es severa el nivel de productividad es baja.

### Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación significativa entre la dimensión fisiológica de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

## E. Resultado

Tabla 18

*Grado de correlación nivel de significación entre la dimensión fisiológica de estrés y la productividad laboral según trabajadores*

			Fisiología de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Fisiología de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En cuanto al resultado específico 1, se aprecia en la tabla adjunta, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,563 significa que existe una moderada relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna, determinando que existe relación inversa y significativa entre la dimensión Fisiología y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

### Hipótesis específico 2

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

## E. Resultado

Tabla 19

*Grado de correlación nivel de significación entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral de los trabajadores*

			Comportamiento social de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Comportamiento social de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,450*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,450*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En cuanto al resultado específico 2, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,450 significa que existe una moderada relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación inversa y significativa entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.



### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación significativa entre la dimensión cognitivo laboral de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación significativa entre la dimensión cognitivo laboral de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

### E. Resultado

Tabla 20

*Grado de correlación nivel de significación entre la dimensión cognitivo laboral de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

			Cognitivo laboral de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Cognitivo laboral de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En cuanto al resultado específico 3, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,727 significa que existe una fuerte relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación inversa y significativa entre la dimensión

cognitivo laboral y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

#### Hipótesis específico 4

Ho. No existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

#### E. Resultado

Tabla 21

*Grado de Correlación nivel de significación entre la dimensión psicoemocional de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

			Psicoemocional de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Psicoemocional de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Fuente, resultados SPSS 23.*

En cuanto al resultado específico 4, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,569 significa que existe una moderada relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación inversa y significativa entre la dimensión psicoemocional y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio se inició formulando la problemática que la productividad laboral de los profesionales de la salud en el hospital Hermilio Valdizán del distrito de Santa Anita en el año 2017 presentaba deficiencias en las cuales la percepción de los usuarios no era la de buena atención sino que no se encontraban facilidades y explicaciones coherentes del personal administrativo, técnico los mismos que son profesionales en el campo de la salud pública, esto según los mismos trabajadores de debía a las serias deficiencias de la gestión del hospital.

La revisión de la teoría concentra el análisis de los fundamentos dentro de la psicología organizacional, la misma que direcciona el desarrollo humano en el campo laboral, del mismo modo el estrés laboral determina las condiciones de insatisfacción del entorno laboral así como de la responsabilidad de funciones aspectos que sobrecargan la capacidad laboral en el marco de la gestión por resultados impuesto por el Ministerio de salud, la misma que establece nuevas funciones de los trabajadores.

Los resultados estadísticos respecto a las variables determinan la predominancia del nivel moderado en la variable situación del estrés, mientras que en la variable productividad laboral se observa el nivel regular en mayor proporción, lo que indica que en el análisis de las relaciones entre las variables predomina dichos niveles alcanzando el 42% de los encuestados, lo que indica que la problemática planteada está acorde con la realidad, dicho resultado concuerda con lo encontrado por Villegas (2015) quien determinó que las características sociodemográficas, laborales, exposición a riesgos y exigencias, se relacionan directamente con los daños a la salud por una elevada exposición a riesgos y exigencias, así como tasas altas de daños a la salud, entre los que se encuentra fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos músculo esqueléticos, entre otros.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis, el reporte estadístico indica que existe una relación inversa entre la situación de estrés con el nivel de productividad laboral, con un valor rho Spearman de  $\rho = -,638$  y un valor  $p = .000$  menor al nivel de  $p = ,05$  aceptándose la hipótesis alterna, esto indica que la situación de estrés laboral mostrado en el nivel moderado se encuentra en linealidad inversa con el nivel regular de productividad laboral, siendo que cuando el nivel de estrés laboral alcanza el nivel severo la productividad laboral es de nivel baja, esto es corroborado por la teoría fundamentada, la misma que implica que el estrés produce deficiencias a nivel fisiológico, cognitivo y psicomotor implicando en el rendimiento laboral lo que ocasiona ausencia, agotamiento y dolencia de los trabajadores situación que afecta la gestión de las instituciones.

Dichos resultados son explicados a razón de la conclusión de Ledesma y Pulido (2016) quienes encontraron correlaciones significativas ( $r = ,814$  y  $p = ,000$ ) entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en las trabajadoras de empresas de producción, del mismo modo González (2016) señaló que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores, dicho aspecto concuerda con Sánchez (2015) quien estableció que las preocupaciones familiares representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo.

El reporte estadístico de la prueba de hipótesis 1 indica que la dimensión fisiología de estrés presenta una moderada relación inversa con la productividad laboral con un  $\rho = -,563$  y un valor  $p = ,000$  menor al nivel de  $,05$  estadísticamente significativa, dicho resultado permite inferir que las condiciones de dolencia de agotamiento, temor a lo nuevo, dolores corporales e inseguridad comunicativa se encuentra dentro de las posibilidades de la producción más aun considerando que en la actualidad se traduce en una gestión efectivista dentro del proceso de modernización del estado.

Dicha afirmación es coincidente con lo planteado por Mautua (2016) quien estableció que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño ya que tanto

los docentes varones como mujeres presentan altos niveles de impaciencia, intolerancia especialmente frente a la supervisión que evalúa el desempeño, asimismo Guerrero (2016) concluyo que los factores económicos, familiares, laborales tienen relación con el nivel de rendimiento laboral, del mismo modo se encontró que el exceso de responsabilidad en el trabajo de procesamiento de datos y el trabajo de campo dentro de poblaciones en riesgo afectan el estado emocional.

Respecto al análisis de las relaciones entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral se encontró un coeficiente de correlación inversa y significativa con un rho Spearman  $-,450$ ; y con un valor  $p=,000$  menor al nivel de  $0,05$ . Cabe precisar que el tipo de relaciones y comunicación de los trabajadores se encuentra alterado y tienen un comportamiento reactivo no adecuado frente a los usuarios, concordante con ello se observa que la productividad también es regular es decir no se encuentra satisfacción del servicio que se recibe dentro del hospital en ese sentido Quispe (2015) determinó que la presencia del estrés sintomatológico emocional, se relaciona con la tardanza del cumplimiento de las tareas encargadas en cada coordinación del programa Kali Warma, Valencia (2014) considera que los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.

También se ha encontrado que la dimensión cognitivo laboral de estrés está relacionada de manera inversa y significativa con la productividad laboral, con un valor  $\rho= -,727$  y un valor  $p=,000$  dicho resultado permite inferir que las características de equilibrio emocional es importante sin embargo el estrés cognitivo fomenta la distorsión de ideas la coherencia comunicativa con lo que en muchos casos estos aspectos no permite realizar con fluidez la atención a los usuarios lo que se deriva a una calidad baja de servicios con la misma se determina solo un nivel regular de productividad, al respecto Martínez (2015) concluyo que: Existe relación significativa entre los factores personales, familiares, sociales y laborales con el estrés laboral de los docentes de las

instituciones educativas analizadas. Estas consecuencias generan daños secundarios que afectan la salud a nivel físico y psicológico.

Del mismo modo se ha encontrado una relacion inversa y significativa de magnitud moderada entre la dimension psicoemocional de estrés y la productividad laboral con un Rho de Spearman  $-,569$  y  $p < 0,05$ , esto a razón de que el estado emocional determina las caractéristiques del trabajador que se plasma en la calidad de servicio que presta al usuario, y en definitiva esto tambien afecta el nivel de produccion de los profesionales, en ese sentido Ipanaque (2013) concluyó que: Existe relación significativa ( $r_s = ,569$  y  $p = ,000$ ) entre la Motivación y productividad laboral del personal administrativo. También Grijalva (2016) encontró una relación  $r$  Pearson entre el nivel de estrés y la elaboración del informe con asesores externos de los estudiantes, finalmente establece una relación significativa entre la presencia del estrés con la preparación externa del estudiante, es decir menor nivel de estrés cuando existe mayor nivel de preparación del estudiante.

## **V. CONCLUSIONES**



**Primera:** Con un Coeficiente de correlación directa rho Spearman =  $-,638$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre la Situación de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

**Segunda:** Con un Coeficiente de correlación rho Spearman =  $-,563$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión fisiología de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

**Tercera:** Con un Coeficiente de correlación rho Spearman =  $-,450$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre el comportamiento social de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

**Cuarta:** Con un Coeficiente de correlación rho Spearman =  $-,727$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión cognitivo laboral de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

**Quinta:** Con un Coeficiente de correlación rho Spearman =  $-,569$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión psicoemocional de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** a los directivos del área de recursos humanos del hospital Hermilio Valdizán, se recomienda generar programas de manejo del estrés entre los trabajadores de modo que puedan mejorar las condiciones de emocionalidad y control de los factores que afectan directamente la productividad laboral y con ello mejorar el servicio a los usuarios.

**Segunda:** A los funcionarios del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, se recomienda realizar programas de actividades asertivas e integradoras de modo que el trabajador pueda descargar las tensiones propias de la sobrecarga laboral, del mismo modo esto pueda mejorar el estrés fisiológico.

**Tercera:** A los trabajadores profesionales del hospital, se recomienda reflexionar respecto al comportamiento social de estrés, para ello debe realizar cursos de manejo de conflictos y asertividad de modo que esto ayude a mejorar las relaciones interpersonales de esta manera pueda elevar la producción laboral, especialmente para la satisfacción del usuario. Y que esto pueda mejorar la situación del comportamiento social de estrés.

**Cuarta:** A todos los profesionales, se recomienda participar en eventos de desarrollo personal con aspectos cognitivo laboral de estrés, relacionados con la psicología organizacional e interacción humana, ya que este aspecto resulta fundamental para las organizaciones ya que desde el enfoque de sistemas se busca la generación del mayor nivel de competencia laboral, especialmente cuando se trata de la atención a personas con dolencias y tratamiento psicológico. Y que esto pueda mejorar la situación cognitivo laboral de estrés.

**Quinta:** A todos los responsables de la gestión del desarrollo humano, habiéndose encontrado en este estudio que existe relación inversa y significativa entre la dimensión psicoemocional de estrés y la productividad laboral, se recomienda realizar tareas de reflexión sobre la responsabilidad, en el enfoque de gestión por resultados, de modo que cada trabajador debe ser consciente de las posibilidades de desarrollo dentro de la organización. Y de esta manera mejorar la situación psicoemocional de estrés.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Bennis, P. (2005). *Trabajo y Estrés*. (3ra. Edición). España: Editorial Karpos.
- Berruezo, R. (2010). *Revista Articuluz*. Recuperado de [http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion\\_en\\_el Trabajo\\_Productividad](http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion_en_el_Trabajo_Productividad).
- Cárdenas, S. (2012). *Bienestar y la salud de los trabajadores*. México DF: Labrusa.
- Castro, P. (2009). *Ergonomía y productividad*. (4ta. Edición), México: Editorial Limusa
- Cherres, J. (2013) Competencias distintivas en las PyMEs: un aporte desde la gestión humana. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 16(27). pp. 57-72.
- Comisión Europea, (2005). Trabajo N° 37 *Estrés en el Trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/news.htm>.
- Delgadillo, V. (2003). Modelo de gestión tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las PyMEs de Bogotá (Segunda parte). *Revista AVANCES, Investigación en Ingeniería*. (6). pp. 30-39.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2014). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Recuperado de [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm)
- Edwards, V., y Cooper, L. (2008). *Estresores ocupacionales del profesional de enfermería*. Recuperado de [http://www.Capítulo\\_5\\_apartado\\_Estresores\\_Organizacionales\\_ygrupales.mht](http://www.Capítulo_5_apartado_Estresores_Organizacionales_ygrupales.mht).
- Fabre, F. (2014). Psicología de la conducta. *Organización internacional del Trabajo (OIT)*. Buenos Aires: Paidós.
- Frankl, N. (2012). Research on Productivity Growth and Productivity Differences: Dead Ends and New Departures”, en: *Journal en Economic Literature*, Vol. XIX.
- Galarza, P. (2014). *Gestión organizacional: Elementos para su estudio*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- García, H., y Leal, F. (2008). *Tecnología e innovación en la empresa*. México D. F., México, Alfaomega Grupo Editor S.A. 341 p.

- Gastelumendi, P. (2009). *Los eventos estresores relativos al ambiente de trabajo*. Instituto Nacional de Defensa laboral. Documento de trabajo.
- González, K. (2016). *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*. (Tesis de maestría). Universidad de Guadalajara, México.
- Gorgora, Z. (2012). *Factores laborales que desencadenan el estrés*. Recuperado de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm).
- Grijalva, P. (2016). *Nivel de estrés y preparación de informes de práctica profesional de las estudiantes de enfermería en el ciclo de graduación*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería Padre Luis Teza.
- Guerrero, F. (2016). *Factores que intervienen en la sobrecarga laboral que afecta el rendimiento de las enfermeras del Centro de salud Pública San Idelfonso de los Vastos en Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad San José de Guayaquil.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (2da. Edición). México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Hidalgo, D. (2016). *Análisis del síndrome de Bournout y el nivel de Manejo del conflicto en los directivos de las facultades de la Universidad del Callao*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Holt, D. (2002). *Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral*. Facultad de psicología. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Jiménez, R., Castro, G., y Brenes, J. (2006). *Desempeño en el Trabajo*. 2ª. Edición, México: Editorial Trillas.
- Instituto Nacional de Salud Mental (2014). *Metodología para la formulación de perfiles de competencias para trabajadores del nivel de atención*. Recursos Humanos en Salud N° 3. MINSA, Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión del Desarrollo de los Recursos.
- Ipanaque, P. (2013). *Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Klein, A. (2005). Openness and Growth, A time Series Cross-Country Analysis in Developing Countries”, en *Working Papers World Bank*, Nov.

- Khalil, H. (2015). *El paquete tecnológico y la innovación*. National Research Council (NRC). New York: BID-SECAB-CINDA (editores).
- Karasek, M., y Theorell, C. (2008). *Estrés, Burnout y Bienestar Subjetivo*. A. C., Primera edición. México DF: Edit. Red Durango de Investigadores Educativos-
- Ledesma, B., y Pulido, R. (2016). *Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Manturano, H. (1999). *De máquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Maurtua, V. (2016). *Estrés laboral y Desempeño de los docentes de las Escuelas básicas de Maracaibo sector La Planice*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela.
- Martínez, N. (2015). *Factores socio demográficos y su relación con el estrés laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Huaycan 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Mejía, E. (2007). *Guía de Investigación Científica*. Lima: Ediciones Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mikusa, B. (2009). Determinación de competencias distintivas en PyMEs: el caso de Vigo y su área de influencia (España). *Revista Visión de Futuro*. 14(2). pp. 91
- Miller, K. (2014). The fall and rise of strategic planning. *Harvard Business Review*. 72(1).
- Millón, K. (1998), Policial y Estrés Laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Salud Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1 (4), 21-25. Organización Internacional del Trabajo..(2000). S.O.S. Estrés en el trabajo: aumentan los costos del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. *Revista Trabajo*. [Revista en línea].37. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm>[Consulta: 2017, Agosto 6]

- Ministerio de Salud (2015). *El estrés y el riesgo para la Salud, Comín*, De la Fuente y Gracia recuperado de <http://www.maz.es> el 14 de agosto de 2015.
- Moyano, J., y Bruque. M. (2013). *Administración de Empresas y Organización de la producción*. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. New York: Eclipse.
- Pardo, K. (2014). *El Estrés de los Profesionales Sanitarios: un Riesgo y un Problema Laboral*. En: Riesgos del Trabajo del Personal Sanitario. Madrid: Interamericana; Mc Graw Hill.
- Peiro, J. (2012). *Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. Papeles del Psicólogo*. [Revista en línea], 29(1), 68- 82. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/778/77829109.pdf>.
- Quispe, S. (2015). *Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en los trabajadores del Programa Kali Warman Ate Vitarte 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Quick, W., y Hurrell, P. (2004). *Impact of long work hours on police officers and the communities they serve*. [Resumen en línea]. *Am J Ind Med*, 49(11), 972-80 (Tomado de Página Web de PubMed). Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?db=pubmed&cmd=DetailsSearch&term=work+police+and+performance>.
- Rivera, F. (2016). *Factores psicosociales*. Investigación en el Hospital Edgardo Rebagliatti Martins
- Robbins, S. y Judge, M. (2009). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª. Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, D. y Quezada, S. (2015). Cultura en las organizaciones del tercer sector chileno. *Revista española del tercer sector*. 6:145-175
- Sánchez, F. (2015). *Factores intra y extra laborales de productividad relacionada con el estrés de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica.



- Santos, J. A. (2006), *Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Sapolsky, Q. (2008). *Estrés y procesos cognitivos* (pp. 220-7) España: Martínez Roca
- Siegrist, M. (2000). *Naturaleza del estrés: eliminar el estrés*. Cap. 1(pp. 9-14). España: B. S.A.
- Shirom, V. (2003). *Administración de personal de recursos humanos*. (5ª. ed.). México. Mac Graw Gill.
- Spector, S. (2015). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. México: Universidad Iberoamericana y Anthropos.
- Troch, Z. (2002). *La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (Ama) en el Periodo 2014*.
- Valencia, Z. (2014). *Factores psicosociales de riesgo relacionados con el nivel de rendimiento ocupacional de trabajadores en una empresa de producción*. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villamil, J. (2015): *Estrategia en la práctica: la guía profesional para el pensamiento estratégico*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A. 192 p
- Villalobos, H. (2012). *Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas. Enfoque 41*. Washington, USA.
- Villalobos, J. (2014). *Estrés Y Trabajo*. Extraído el 02 de Enero, 2018, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb14/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb14/stress.htm)
- Villegas, P. (2015). *Factores que afectan el nivel de producción ocupacional y Estrés laboral de trabajadores Municipales de la localidad de Quindío*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quindío, Colombia.

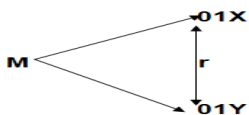
## **ANEXOS**

### Anexo A: Matriz de consistencia

**Título:** Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

**AUTOR:** Br. Walter Ángel Baldeón Flores

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e Indicadores																																				
<b>2.2.1. Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?	<b>2.3.1. Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>3.3.1. Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>Situación de Estrés</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Niveles Intervalos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Fisiológica</td><td>Incremento del insomnio</td><td>1, 2</td><td rowspan="3">Escala y valores Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td></tr> <tr> <td>Desorden de ingesta de alimentos</td><td>3, 4</td></tr> <tr> <td>Desorden de control fisiológico</td><td>5, 6</td></tr> <tr> <td rowspan="3">Comportamiento social</td><td>Aislamiento del grupo social</td><td>7, 8</td><td rowspan="3">Leve Moderada Severa</td></tr> <tr> <td>Resistencia a la interacción social</td><td>9, 10</td></tr> <tr> <td>Reacción negativa comunicativa</td><td>11, 12</td></tr> <tr> <td rowspan="3">Cognitivo laboral</td><td>Concepción de la información</td><td>13, 14, 15</td><td rowspan="3">56 – 70 40 – 55 24 – 39</td></tr> <tr> <td>Dominio de procedimientos</td><td>16, 17, 18</td></tr> <tr> <td>Eficiencia productiva</td><td>19, 20, 21</td></tr> <tr> <td rowspan="3">Psicoemocional</td><td>Síntoma de fracaso</td><td>22, 23, 24</td><td rowspan="3">56 – 70 40 – 55 24 – 39</td></tr> <tr> <td>Deficiencia valorativa personal</td><td>25, 26, 27</td></tr> <tr> <td>Temor a asumir retos</td><td>28, 29, 30</td></tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles Intervalos	Fisiológica	Incremento del insomnio	1, 2	Escala y valores Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Desorden de ingesta de alimentos	3, 4	Desorden de control fisiológico	5, 6	Comportamiento social	Aislamiento del grupo social	7, 8	Leve Moderada Severa	Resistencia a la interacción social	9, 10	Reacción negativa comunicativa	11, 12	Cognitivo laboral	Concepción de la información	13, 14, 15	56 – 70 40 – 55 24 – 39	Dominio de procedimientos	16, 17, 18	Eficiencia productiva	19, 20, 21	Psicoemocional	Síntoma de fracaso	22, 23, 24	56 – 70 40 – 55 24 – 39	Deficiencia valorativa personal	25, 26, 27	Temor a asumir retos	28, 29, 30
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles Intervalos																																				
Fisiológica	Incremento del insomnio	1, 2	Escala y valores Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).																																				
	Desorden de ingesta de alimentos	3, 4																																					
	Desorden de control fisiológico	5, 6																																					
Comportamiento social	Aislamiento del grupo social	7, 8	Leve Moderada Severa																																				
	Resistencia a la interacción social	9, 10																																					
	Reacción negativa comunicativa	11, 12																																					
Cognitivo laboral	Concepción de la información	13, 14, 15	56 – 70 40 – 55 24 – 39																																				
	Dominio de procedimientos	16, 17, 18																																					
	Eficiencia productiva	19, 20, 21																																					
Psicoemocional	Síntoma de fracaso	22, 23, 24	56 – 70 40 – 55 24 – 39																																				
	Deficiencia valorativa personal	25, 26, 27																																					
	Temor a asumir retos	28, 29, 30																																					
<b>2.2.2. Problemas específicos</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?	<b>2.3.2. Objetivos específicos</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>3.3.2. Hipótesis específicos</b> <b>Hipótesis específico 1</b> Existe relación inversa y significativa entre la dimensión fisiológica del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>Productividad laboral.</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala Nivel y rango</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"><b>Factores de la productividad</b></td><td>Tiempo de producción</td><td>1, 2, 3</td><td rowspan="3">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5). Alta: 101 - 136</td></tr> <tr> <td>Recursos para la producción</td><td>4, 5, 6</td></tr> <tr> <td>Equipamiento de producción</td><td>7, 8, 9</td></tr> <tr> <td rowspan="3"><b>Desarrollo de la producción</b></td><td>Sistema de manejo del producto</td><td>10, 11, 12</td><td rowspan="3">Regular: 64 - 100</td></tr> <tr> <td>Uso de medios adecuados</td><td>13, 14, 15</td></tr> <tr> <td>Disponibilidad de recursos</td><td>16, 17, 18</td></tr> <tr> <td rowspan="3"><b>Desempeño en la productividad</b></td><td>Uso de herramientas tecnológicas</td><td>19, 20, 21</td><td rowspan="3">Baja 27 - 63</td></tr> <tr> <td>Usos de Medios tecnológicos productivos</td><td>22, 23, 24</td></tr> <tr> <td>Optimización de organización tecnológica</td><td>25, 26, 27</td></tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Nivel y rango	<b>Factores de la productividad</b>	Tiempo de producción	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5). Alta: 101 - 136	Recursos para la producción	4, 5, 6	Equipamiento de producción	7, 8, 9	<b>Desarrollo de la producción</b>	Sistema de manejo del producto	10, 11, 12	Regular: 64 - 100	Uso de medios adecuados	13, 14, 15	Disponibilidad de recursos	16, 17, 18	<b>Desempeño en la productividad</b>	Uso de herramientas tecnológicas	19, 20, 21	Baja 27 - 63	Usos de Medios tecnológicos productivos	22, 23, 24	Optimización de organización tecnológica	25, 26, 27								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Nivel y rango																																				
<b>Factores de la productividad</b>	Tiempo de producción	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5). Alta: 101 - 136																																				
	Recursos para la producción	4, 5, 6																																					
	Equipamiento de producción	7, 8, 9																																					
<b>Desarrollo de la producción</b>	Sistema de manejo del producto	10, 11, 12	Regular: 64 - 100																																				
	Uso de medios adecuados	13, 14, 15																																					
	Disponibilidad de recursos	16, 17, 18																																					
<b>Desempeño en la productividad</b>	Uso de herramientas tecnológicas	19, 20, 21	Baja 27 - 63																																				
	Usos de Medios tecnológicos productivos	22, 23, 24																																					
	Optimización de organización tecnológica	25, 26, 27																																					
<b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>Hipótesis específico 2</b> Existe relación inversa y significativa entre la dimensión comportamiento social del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017																																					
<b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?	<b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>Hipótesis específico 3</b> Existe relación inversa y significativa entre la dimensión cognitiva laboral del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017																																					
<b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?	<b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017	<b>Hipótesis específico 4</b> Existe relación inversa y significativa entre la dimensión psicoemocional del estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017																																					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial																								
<p><b>3.1. Tipo de estudio</b> <b>Básico y descriptivo correlacional.</b> En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata de un estudio básico en la medida que se busca establecer la relación entre dos variables concomitantes dentro de un contexto particular, por ello se busca la comprensión de la teoría y contrastarlo con la realidad de modo que pueda incrementarse el conocimiento científico dado los principios que se proponen dentro del ámbito científico de la variable Situación del estrés y productividad laboral.</p> <p><b>3.2. Diseño de investigación</b> No Experimental - Transversal De acuerdo con Hernández et al. (2010) se trata de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables Situación del estrés y productividad laboral dentro del contexto del hospital Hermilio Valdizán.</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: M: Muestra de Estudio X: Atención Y: satisfacción 01: Coeficiente de Relación r: Correlación</p>	<p><b>Población</b> La población está conformada por el total de profesionales del Hospital Hermilio Valdizán que en este caso se trata de 111 personas distribuidas del siguiente modo: 51 Profesionales médicos psiquiatras 60 Profesionales licenciados en enfermería.</p> <p>Total 111 profesionales</p> <p><b>Muestra</b> La muestra es probabilística, para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ <table><tr><td>Marco muestral</td><td>N</td><td>111</td></tr><tr><td>Alfa</td><td><math>\alpha</math></td><td>0.050</td></tr><tr><td>Nivel de Confianza</td><td>1-<math>\alpha</math></td><td>0.975</td></tr><tr><td>Z de (1-<math>\alpha</math>)</td><td>Z (1-<math>\alpha</math>)</td><td>1.960</td></tr><tr><td>Prevalencia de la Enf. / Prob.</td><td>p</td><td>0.500</td></tr><tr><td>Complemento de p</td><td>q</td><td>0.500</td></tr><tr><td>Precisión (error muestral)</td><td>d</td><td>0.050</td></tr><tr><td>Tamaño de la muestra</td><td>n</td><td>87.00</td></tr></table> <p>Como se observa el tamaño de la muestra quedo en un total de 87 vacantes establecidos de acuerdo al cálculo de una población finita.</p>	Marco muestral	N	111	Alfa	$\alpha$	0.050	Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.975	Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960	Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500	Complemento de p	q	0.500	Precisión (error muestral)	d	0.050	Tamaño de la muestra	n	87.00	<p><b>Técnica de la encuesta</b> En el estudio se hace uso de la técnica de la encuesta en la medida que es el idóneo para recolectar datos de muestras grandes en un solo momento y por las características perceptivas que se busca a través de los instrumentos elaborados para el estudio.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados.</p> <p>Para este caso los instrumentos fueron adaptados a la realidad del estudio basado en la teoría asumida descompuesta mediante el procedimiento de operacionalización de variable de modo que tenga consistencia con los objetivos del estudio.</p>	<p>El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo y el método de investigación es hipotético deductivo por tanto el método de análisis corresponde al uso de la estadística a nivel descriptivo e inferencial.</p> <p>La estadística descriptiva permitirá establecer los niveles que alcancen las variables de acuerdo a los intervalos propuestos según el índice de baremos establecidos para el estudio, la misma que se reportara en tablas y figuras estadísticas en frecuencias descriptivas.</p> <p>Respecto a la prueba de hipótesis el método a utilizar corresponde al uso de una prueba no paramétrica dado que se trata de datos que provienen de variables de medición ordinal y como se trata de un estudio de alcance correlacional se hará uso del coeficiente Rho Spearman.</p>
Marco muestral	N	111																									
Alfa	$\alpha$	0.050																									
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.975																									
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960																									
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500																									
Complemento de p	q	0.500																									
Precisión (error muestral)	d	0.050																									
Tamaño de la muestra	n	87.00																									

**Anexo B: Instrumentos de recolección de datos**  
**Apéndice B: Instrumentos de medición**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO SITUACIÓN DEL ESTRES**

Estimado (a) participante.

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017 para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

**ESCALA VALORATIVA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

<b>VARIABLE 1: SITUACIÓN DEL ESTRES</b>						
<b>DIMENSIÓN FISIOLÓGICA</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
1	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo					
2	Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores					
3	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta					
4	Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento					
5	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva					
6	Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene					
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO SOCIAL</b>						
7	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente					
8	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo					
9	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo					
10	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño					
11	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización					
12	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)					
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVO LABORAL</b>						
13	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado					
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de					

	importancia					
15	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario					
16	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo					
17	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica					
18	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada					
19	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado					
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo					
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal					
22	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha					
<b>DIMENSIÓN: PSICOEMOCIONAL</b>						
23	Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades					
24	Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo					
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo					
26	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes					
27	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo					
28	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo					
29	La estructura formal tiene demasiado papeleo					
30	Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas					

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Estimado (a) alumno

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**ESCALA VALORATIVA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
	DIMENSIÓN FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD	S	CS	AV	CN	N
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
3	Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas					
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción					
5	Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos					
6	Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.					
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					
8	Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.					
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
	DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN					
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad					
11	Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos					
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.					

15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.					
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD</b>						
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.					
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
21	Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua					
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente					
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.					
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.					
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.					
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible					
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario					

¡Muchas gracias!



**Anexo C: Matriz de operacionalización de variables**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SITUACIÓN DEL ESTRES**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Fisiológica	Incremento del insomnio	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo	Leve Moderada Severa  Intervalos 56 – 70 40 – 55 24 – 39  Escala y valores Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
		Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores	
	Desorden de ingesta de alimentos	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta	
		Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento	
	Desorden de control fisiológico	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva	
		Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene	
Comportamiento social	Aislamiento del grupo social	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente	
		Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	
	Resistencia a la interacción social	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	
		Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	
	Reacción negativa comunicativa	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	
		Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapistas físicos)?	
Cognitivo laboral	Concepción de la información	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	
		No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	
		Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	
	Dominio de procedimientos	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	
		Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica	
		Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	
	Eficiencia productiva	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	
		No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	
		Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	
Psicoemocional	Síntoma de fracaso	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	
		Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades	
		Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo	
	Deficiencia valorativa personal	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	
		Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	
		No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	
	Temor a asumir retos	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo	
		La estructura formal tiene demasiado papeleo	
		Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas	

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango
<b>Factores de la productividad</b>	Tiempo de producción	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	Alta: 101 - 136 Regular: 64 - 100 Baja 27 - 63  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
		Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	
		Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	
	Recursos para la producción	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	
		Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	
		Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.	
	Equipamiento de producción	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	
		Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.	
		Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	
<b>Desarrollo de la producción</b>	Sistema de manejo del producto	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	
		Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos	
		Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	
	Uso de medios adecuados	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	
		Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.	
		Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	
	Disponibilidad de recursos	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	
		Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	
		Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	
<b>Desempeño en la productividad</b>	Uso de herramientas tecnológicas	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.	
		Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	
		Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua	
	Usos de Medios tecnológicos productivos	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente	
		Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	
		Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	
	Optimización de organización tecnológica	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	
		Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible	
		Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario	

## Anexo D: Certificado de validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SITUACIÓN DEL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN FISIOLÓGICA</b>							
1	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo							
2	Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores							
3	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta							
4	Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento							
5	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva							
6	Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene							
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO SOCIAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente							
8	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo							
9	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
10	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
11	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
12	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)							
	<b>DIMENSIÓN: COGNITIVO LABORAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							
15	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
16	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
17	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica							
18	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada							
19	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal							
22	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
	<b>DIMENSIÓN: PSICOEMOCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades							
24	Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo							
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
26	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
27	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
28	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo							
29	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
30	Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

**Fecha.....de.....del 20.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.  
Especialidad**

# **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD</b>							
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.							
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.							
3	Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas							
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción							
5	Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos							
6	Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.							
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad							
8	Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.							
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.							
	<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad							
11	Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos							
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.							
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.							
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.							
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.							
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.							
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.							
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.							
	<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.							
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.							
21	Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua							
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente							
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.							
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.							
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.							
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible							
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

**Fecha.....de.....del 20.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

# Apéndice E: Base de Datos de Prueba Piloto

## Variable 1: SITUACIÓN DEL ESTRÉS

VARIABLE: SITUACIÓN DEL ESTRÉS																																			
N°	DIMENSIÓN: FISIOLÓGICA							COMPORTAMIENTO SOCIAL							COGNITIVO LABORAL							PSICOEMOCIONAL													
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	19	20	21	ST	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ST	TOTAL
1	2	2	3	3	2	4	16	3	4	3	3	1	4	18	2	1	3	2	2	2	3	2	4	21	3	4	4	2	4	3	5	5	2	32	87
2	3	1	5	1	1	1	12	4	4	3	2	1	1	15	4	1	5	3	1	4	1	5	5	29	4	3	2	2	2	5	3	3	2	26	82
3	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
4	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
5	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
6	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
7	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
8	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
9	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
10	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
11	5	4	4	4	4	3	24	3	4	4	3	2	3	19	3	4	5	4	4	4	4	4	5	37	3	4	4	3	2	2	5	4	3	30	110
12	2	2	2	4	2	2	14	3	4	3	2	2	2	16	4	2	4	2	2	2	2	2	4	24	4	4	4	4	4		4	3	3	30	84
13	3	3	3	3	1	3	16	3	4	3	3	3	3	19	2	2	4	3	3	3	3	3	4	27	4	1	1	2	1	2	1	3	3	18	80
14	2	2	3	3	2	2	14	3	4	3	1	2	2	15	2	2	4	2	3	2	3	2	4	24	4	1	1	2	1	2	1	3	3	18	71
15	2	2	3	4	2	3	16	3	3	4	1	3	1	15	3	3	4	3	4	2	4	5	5	33	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	96
16	4	3	3	2	4	3	19	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	1	3	3	4	27	3	5	4	4	4	3	5	5	4	37	103
17	3	1	4	4	4	4	20	1	3	3	2	2	2	13	1	1	4	2	3	2	3	4	4	24	3	3	2	1	1	4	2	2	1	19	76
18	5	5	4	1	4	4	23	3	3	4	5	4	1	20	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	112
19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	118
20	5	2	3	1	4	2	17	3	2	2	4	4	4	19	2	4	4	4	4	4	2	4	4	32	5	4	4	4	4	5	3	4	4	37	105

**Apéndice E: Base de Datos de Prueba Piloto**  
**Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL																															
N°	FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD										DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN										DESEMPEÑO DE LA PRODUCTIVIDAD										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	25	26	27	ST	TOT
1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91
2	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106
3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	4	4	5	3	4	4	33	108
4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	3	1	2	2	2	2	2	22	104
5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35	96
6	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99
7	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94
8	4	4	5	5	5	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	5	4	3	4	2	4	4	4	34	110
9	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95
10	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95
13	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109
14	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72
15	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78
16	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72
17	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91
18	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106
19	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	4	5	5	5	39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	100
20	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	5	4	4	38	121



## Apéndice F: Base de Datos

### VARIABLE: SITUACIÓN DEL ESTRÉS

Nº	DIMENSIÓN: FISIOLÓGICA							COMPORTAMIENTO SOCIAL							COGNITIVO LABORAL										PSICOEMOCIONAL										
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	19	20	21	ST	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ST	TOTAL
1	2	2	3	3	2	4	16	3	4	3	3	1	4	18	2	1	3	2	2	2	3	2	4	21	3	4	4	2	4	3	5	5	2	32	87
2	3	1	5	1	1	1	12	4	4	3	2	1	1	15	4	1	5	3	1	4	1	5	5	29	4	3	2	2	2	5	3	3	2	26	82
3	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
4	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
5	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
6	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
7	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
8	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
9	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
10	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
11	5	4	4	4	4	3	24	3	4	4	3	2	3	19	3	4	5	4	4	4	4	4	5	37	3	4	4	3	2	2	5	4	3	30	110
12	2	2	2	4	2	2	14	3	4	3	2	2	2	16	4	2	4	2	2	2	2	2	4	24	4	4	4	4	4		4	3	3	30	84
13	3	3	3	3	1	3	16	3	4	3	3	3	3	19	2	2	4	3	3	3	3	3	4	27	4	1	1	2	1	2	1	3	3	18	80
14	2	2	3	3	2	2	14	3	4	3	1	2	2	15	2	2	4	2	3	2	3	2	4	24	4	1	1	2	1	2	1	3	3	18	71
15	2	2	3	4	2	3	16	3	3	4	1	3	1	15	3	3	4	3	4	2	4	5	5	33	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	96
16	4	3	3	2	4	3	19	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	1	3	3	4	27	3	5	4	4	4	3	5	5	4	37	103
17	3	1	4	4	4	4	20	1	3	3	2	2	2	13	1	1	4	2	3	2	3	4	4	24	3	3	2	1	1	4	2	2	1	19	76
18	5	5	4	1	4	4	23	3	3	4	5	4	1	20	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	112
19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	118
20	5	2	3	1	4	2	17	3	2	2	4	4	4	19	2	4	4	4	4	4	2	4	4	32	5	4	4	4	5	3	4	4	4	37	105
21	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
22	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
23	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
24	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
25	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
26	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
27	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
28	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
29	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
30	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
31	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
32	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
33	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
34	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
35	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
36	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
37	5	4	4	4	4	3	24	3	4	4	3	2	3	19	3	4	5	4	4	4	4	4	5	37	3	4	4	3	2	2	5	4	3	30	110
38	2	2	2	4	2	2	14	3	4	3	2	2	2	16	4	2	4	2	2	2	2	2	4	24	4	4	4	4	4		4	3	3	30	84
39	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74

40	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
41	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
42	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
43	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
44	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
45	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
46	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
47	2	2	3	4	2	3	16	3	3	4	1	3	1	15	3	3	4	3	4	2	4	5	5	33	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	96
48	4	3	3	2	4	3	19	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	1	3	3	4	27	3	5	4	4	4	3	5	5	4	37	103
49	3	1	4	4	4	4	20	1	3	3	2	2	2	13	1	1	4	2	3	2	3	4	4	24	3	3	2	1	1	4	2	2	1	19	76
50	5	5	4	1	4	4	23	3	3	4	5	4	1	20	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	112
51	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	118
52	5	2	3	1	4	2	17	3	2	2	4	4	4	19	2	4	4	4	4	4	2	4	4	32	5	4	4	4	5	3	4	4	4	37	105
53	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
54	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74	
55	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
56	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
57	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
58	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
59	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
60	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
61	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
62	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74
63	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
64	2	2	3	4	2	3	16	3	3	4	1	3	1	15	3	3	4	3	4	2	4	5	5	33	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	96
65	4	3	3	2	4	3	19	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	1	3	3	4	27	3	5	4	4	4	3	5	5	4	37	103
66	3	1	4	4	4	4	20	1	3	3	2	2	2	13	1	1	4	2	3	2	3	4	4	24	3	3	2	1	1	4	2	2	1	19	76
67	5	5	4	1	4	4	23	3	3	4	5	4	1	20	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	112
68	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	118
69	5	2	3	1	4	2	17	3	2	2	4	4	4	19	2	4	4	4	4	4	2	4	4	32	5	4	4	4	5	3	4	4	4	37	105
70	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
71	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74	
72	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
73	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
74	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
75	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94
76	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
77	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
78	2	2	2	3	4	1	14	2	4	3	2	2	2	15	3	2	4	3	2	2	3	3	4	26	4	1	3	2	2	1	1	1	4	19	74
79	3	2	2	3	2	1	13	1	3	2	1	1	2	10	1	2	3	2	3	3	3	5	25	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	74	
80	4	5	3	4	5	4	25	4	4	2	5	5	3	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	1	5	1	1	1	4	4	23	111
81	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	1	2	4	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	2	2	2	3	4	1	2	4	24	99
82	1	1	1	2	1	1	7	2	4	3	2	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	3	5	21	3	5	1	5	3	4	3	3	5	32	73
83	1	1	4	4	5	1	16	1	4	1	5	4	1	16	1	1	4	5	1	1	2	4	5	24	4	5	4	4	4	3	5	5	4	38	94

84	4	2	4	3	1	2	16	5	1	2	1	2	2	13	2	3	4	2	5	2	3	3	4	28	1	3	2	1	1	4	2	2	1	17	74
85	4	4	5	4	2	2	21	4	5	4	4	4	4	25	2	2	5	4	4	4	2	4	5	32	5	4	3	5	2	4	3	2	2	30	108
86	5	4	4	4	4	3	24	3	4	4	3	2	3	19	3	4	5	4	4	4	4	4	5	37	3	4	4	3	2	2	5	4	3	30	110
87	2	2	2	4	2	2	14	3	4	3	2	2	2	16	4	2	4	2	2	2	2	2	4	24	4	4	4	4	4		4	3	3	30	84

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL																																
N°	FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD										DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN										DESEMPEÑO DE LA PRODUCTIVIDAD											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	25	26	27	ST	TOT	
1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91	
2	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106	
3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	4	4	5	3	4	4	33	108	
4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	3	1	2	2	2	2	2	22	104	
5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35	96	
6	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99	
7	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94	
8	4	4	5	5	5	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	5	4	3	4	2	4	4	4	34	110	
9	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95	
10	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106	
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95	
13	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109	
14	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72	
15	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78	
16	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72	
17	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91	
18	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106	
19	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91	
20	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106	
21	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	4	4	5	3	4	4	33	108	
22	5	5	5	5	5	4	4	4	2	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	3	1	2	2	2	2	2	22	104	
23	4	3	5	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35	96	
24	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99	
25	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94	
26	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95	
27	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108	
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106	
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95	
30	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109	
31	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72	
32	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78	
33	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72	

34	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91
35	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106
36	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91
37	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106
38	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99
39	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94
40	4	4	5	5	5	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	5	4	3	4	2	4	4	4	34	110
41	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95
42	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106
44	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95
45	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109
46	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72
47	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78
48	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72
49	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91
50	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106
51	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91
52	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106
53	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	4	4	5	3	4	4	33	108
54	5	5	5	5	5	4	4	4	2	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	3	1	2	2	2	2	2	22	104
55	4	3	5	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35	96
56	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99
57	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94
58	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95
59	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106
61	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95
62	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109
63	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72
64	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78
65	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72
66	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91
67	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106
68	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99
69	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94
70	4	4	5	5	5	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	5	4	3	4	2	4	4	4	34	110
71	2	3	4	4	3	4	3	3	4	30	3	4	2	3	3	2	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	95
72	4	5	5	4	1	5	5	4	2	35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	1	3	3	5	5	2	2	31	108
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	5	5	1	4	4	35	106
74	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	2	4	4	2	3	3	28	95
75	4	5	5	5	2	5	4	5	3	38	5	5	5	3	5	4	5	5	5	42	5	5	3	2	5	1	4	2	2	29	109

76	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	72
77	1	3	4	3	4	1	1	1	3	21	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20	3	3	5	4	4	4	4	5	5	37	78
78	4	3	5	2	4	3	2	2	1	26	1	4	3	2	2	3	4	2	3	24	3	3	3	1	2	3	1	4	2	22	72
79	4	4	3	2	2	5	4	3	2	29	3	3	5	3	4	4	4	5	3	34	4	3	3	4	3	2	2	4	3	28	91
80	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	3	3	5	4	4	3	31	106
81	3	2	3	4	3	4	3	3	3	28	3	2	3	5	4	4	4	4	3	32	2	2	4	4	4	4	3	4	4	31	91
82	4	4	4	5	2	5	4	4	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	4	4	2	4	4	36	106
83	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37	3	5	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	4	4	4	5	3	4	4	33	108
84	5	5	5	5	5	4	4	4	2	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	3	1	2	2	2	2	2	22	104
85	4	3	5	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35	96
86	4	3	4	2	3	4	3	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3	3	5	5	5	5	3	5	4	38	99
87	4	4	4	5	2	4	4	2	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26	94

**Anexo G: Artículo científico**  
**Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio**  
**Valdizán – Santa Anita 2017**

**Walter Angel Baldeón Flores**

**Escuela de Postgrado**  
**Universidad César Vallejo Filial Lima**

**Resumen**

El estudio presentó el objetivo de, Determinar la relación entre la Situación de estrés, con la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizan - 2017. La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético deductivo, en el tipo de estudio básico con diseño no experimental, transversal de alcance correlacional, para ello tomo una población conformada por profesionales de la salud en el hospital Hermilio Valdizán, a quienes se les administro dos instrumentos elaborados para este caso, siendo validado por el método de criterio de jueces así como se evaluó la confiabilidad con datos de un grupo piloto, aplicando el coeficiente Alpha de Cronbach, Luego del análisis estadístico se concluyó que: La Situación de estrés se relaciona inversa y significativamente con la Productividad laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de  $-.638$  y un valor p menor a 0,05 confirmando que existe relación inversa y significativa entre la Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del Hospital de Vitarte - 2017.

**Palabras claves:** Situación de estrés- Productividad laboral.

**Abstract**

The study presented the objective of, Determine the relationship between the Situation of stress, with the Labor productivity in professionals of the Hermilio Valdizan Hospital - 2017. The investigation was carried out in the quantitative approach using the hypothetical deductive --method, in the type of basic study with non-experimental design, cross-sectional correlational scope, for this I take a population made up of health professionals in the Hermilio Valdizán hospital, to whom I administered two instruments elaborated for this case, being validated by the criterion method of judges as well as the reliability with data of a pilot group was evaluated, applying the Alpha coefficient of Cronbach, After the statistical analysis it was concluded that: The Stress Situation is inverse and significantly related to the Labor Productivity with a rho Spearman correlation coefficient of  $-.638$  and a p-value less than 0.05

confirming that there is a significant relationship between the Situation of stress and Labor Productivity in professionals of the Hermilio Valdizan Hospital - 2017.

**Keywords:** Situation of stress - Labor productivity.

## Introducción

Considerando la importancia de sustentar las bases de las variables se analizaron los estudios previos realizados en el contexto nacional e internacional, especialmente bajo las características de estudios a nivel de posgrado. Para este caso se cita el trabajo de Ledesma y Pulido (2016) quienes realizaron la investigación titulada *“Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras”* también Villegas (2015) presentó la investigación denominada *“Factores que afectan el nivel de producción ocupacional y Estrés laboral de trabajadores Municipales de la localidad de Quindío”*, así como el de González (2016) en la tesis titulada *“La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica”* concordante con el de Mautua (2016) quien presento la tesis titulada, *“Estrés laboral y Desempeño de los docentes de las Escuelas básicas de Maracaibo sector La Planice”*.

En el ámbito nacional también se encontró el trabajo de Quispe (2015) quien realizó el estudio de maestría titulada *“Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en los trabajadores del Programa Kali Warman Ate Vitarte 2015”*, del mismo modo Martínez (2015) desarrollo la investigación titulada *“Factores socio demográficos y su relación con el estrés laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Huaycan 2015”*, y el de Grijalva (2016) en la tesis titulada *“Nivel de estrés y preparación de informes de práctica profesional de las estudiantes de enfermería en el ciclo de graduación”*

## Situación del Estrés

El estudio del comportamiento humano, ha tomado diversas perspectivas relacionadas al mundo laboral, por ello, el análisis de los fundamentos teóricos, por ello, dentro de esta nueva perspectiva la Psicología organizacional ha tomado altos niveles de análisis buscando el mejor performance del trabajador así como el espacio de acción dentro de las instituciones o el contexto laboral. En ese sentido Spector (2015) citando a Shultz (1997) en el marco del desarrollo del ser humano en el ámbito laboral sostiene la importancia del crecimiento potencial dentro de sus habilidades y los factores relacionados a su estabilidad, también para Rodríguez y Quezada (2015) citando a Senge (1995) sostienen que “Las organizaciones se identifican con la capacidad para movilizar, integrar y orientar actividades hacia el

cumplimiento de fines, cuyos resultados se observan por su efecto transformador y de agregación de valor” (p. 166). Para Manturana (1999) las organizaciones en función al desarrollo humano concibió que autopoiesis significa la capacidad de autogestión, autodesarrollo ya que no existe ningún control de la existencia misma.

Pardo (2014) define que el estrés intenso como un factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios de los turnos de trabajo. Para el resto de trastornos no se ha encontrado reconocimiento similar, sin embargo en distintos estudios refieren frecuencia de sueños angustiosos relacionado con actividades que se desarrollan (p. 28). Villalobos (2012, p. 92) encuentra el origen de estos riesgos en el terreno de la organización del trabajo y, aunque las consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes; estos se pueden manifestar a través del ausentismo o en baja calidad del trabajo.

Todos estos factores desencadenan ansiedad y estrés laboral, en la cual la **Dimensión Comportamiento social** son las manifestaciones de las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. En la **Dimensión Cognitivo laboral**, la sintomatología de las principales fuentes de perturbación que se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas, mientras que en la **Dimensión Psicoemocional** es la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; finalmente en la **Dimensión: Fisiológica** el estrés producido por un desajuste entre las necesidades y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas, es así como el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

### **Productividad laboral**

A decir de Delgadillo, (2003, p. 23) las organizaciones están conformadas por individuos, quienes las crean intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas. Para conseguirlos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de



convertir unos medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo unos fines o sistema de valores. Esta transformación de medios o recursos se realiza mediante el trabajo humano.

En este estudio se define con el aporte de Villamil (2015, p. 176) indicando que la productividad del factor humano: Es el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales que se plasman para alcanzar resultados óptimos sobre niveles de alto rendimiento en la cual la organización alcanza réditos superiores a lo previsto, por ello se considera que el hombre o la fuerza laboral es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas.

Desde el enfoque de la organización de industrialización Moyano y Bruque (2013) definen que la producción “Es el proceso por el cual el ser humano transforma un conjunto de entradas (materia prima, mano de obra, energía) en una o varias salidas (producto) con el propósito de cubrir las necesidades de la sociedad en el marco del desarrollo de la organización frente a las metas sociales internas y externas” (p. 48). En termino generales, Robbins y Judge, (2009, p. 176) puede decir que la productividad es obtener “más con menos”, tal como se menciona en el artículo de finanzas, Villamil (2015) definen a la productividad como “La relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados” es decir, cuántos recursos estoy utilizando para producir.

Para Villamil (2015) en el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficiente, eficacia, eficaz y efectividad son utilizados frecuentemente. Sin embargo, la mayoría de las veces, la interpretación de los mismos es confusa, ya que existen numerosas acepciones o definiciones diferentes, ello dependen del área en que se aplique (medicina, ingeniería, gerencia, entre otros). Al respecto, García y Leal (2008, p. 33) señalan la necesidad de asumir el concepto de “Factor Humano”, que presenta al hombre como actor, “que hace algo”, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas.

En la **Dimensión Factores de la Productividad**, existen factores que en la actualidad, aunque los conceptos de productividad siguen siendo relativamente iguales, a pesar de provenir de distintas épocas, lo que realmente ha cambiado son los factores que influyen para que una persona sea productiva entre ellos (a) Ambiente; (b) Períodos de descanso; (c) Integración de los empleados; (d) Calidad; (e) Entradas; (f) Salidas. En análisis de la **Dimensión: Desarrollo de la Productividad**, son los procesos que se realizan para incrementar la productividad, normalmente los empleados trabajan para obtener ganancias

rápidas al precio que sea y al final, solo obtienen malos resultados por no estar bien coordinados, mientras que en la **Dimensión Desempeño en la Productividad**, el mejoramiento de la productividad es el motor que está detrás del progreso económico, de las utilidades de cualquier corporación, institución o entidad, y del incremento de los salarios y el ingreso personal, ya que un país que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida. Ante ello García y Leal (2008) consideran que en la interacción humana los procesos comunicativos y del trato amical o asertiva son la respuesta en los procesos para lograr sus objetivos.

Por ello, frente a la problemática descrita, se plantean las interrogantes de carácter científicas que precisan ser resueltas con el trabajo de campo en el contexto del hospital Hermilio Valdizán. **Problema general:** ¿Qué relación existe entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017? Interrogante que en base a la teoría se da respuesta mediante la **Hipótesis general:** Existe relación significativa entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017, para ello se formuló el **Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la Situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

### **Metodología**

El estudio se realizó en el enfoque cuantitativo, por ello se hizo uso del método Hipotético deductivo con el propósito de contrastar la problemática de estudio con el sustento teórico en función a las variables Situación de estrés y la Productividad laboral, en concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata de un estudio básico en la medida que se busca establecer la relación entre dos variables concomitantes dentro de un contexto particular, Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento la población está conformada por el total de profesionales del Hospital Hermilio Valdizán que en este caso se trata de 111 personas, la muestra es probabilística, el tamaño de la muestra quedo en un total de 87 profesionales establecidos de acuerdo al cálculo de una población finita, se hace uso de la técnica de la encuesta así como el uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados resaltando que dichos instrumentos fueron validados por criterio de jueces y determinado su confiabilidad estadística por Alpha de Cronbach. Respecto a la prueba de hipótesis el método utilizado corresponde al uso de una prueba no paramétrica dado que se trata de datos que provienen de variables de medición ordinal y

como se trata de un estudio de alcance correlacional se hará uso del coeficiente Rho Spearman.

## RESULTADOS

Siguiendo el análisis, se determina a nivel descriptivo las relaciones entre las variables de acuerdo al objetivo de la investigación.

*Distribución de frecuencias entre la Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017*

Tabla de contingencia Situación de estrés * Productividad laboral						
			Productividad laboral			Total
			Baja	Regular	Alta	
Situación del estrés	Severo	Recuento	27	4	1	32
		% del total	31,0%	4,6%	1,1%	36,8%
	Moderada	Recuento	1	35	1	37
		% del total	1,1%	40,2%	1,1%	42,5%
	Leve	Recuento	1	1	16	18
		% del total	1,1%	1,1%	18,4%	20,7%
Total		Recuento	29	40	18	87
		% del total	33,3%	46,0%	20,7%	100,0%

De la tabla se observa que existe moderada orientación con respecto al nivel de Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, de los cuales se tiene que el 40,2% de los encuestados presenta el nivel Moderada de Situación de estrés, ellos mismo muestran un Nivel regular de Productividad laboral, mientras que el 31,0% presenta un nivel Severo de la Situación de estrés por lo que el Productividad laboral es de nivel Baja, asimismo se observa que el 18,4% de los encuestados tiene el nivel Leve de la Situación de estrés por lo que ellos alcanzan el nivel Regular en la Productividad laboral en el Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros; Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error. Regla de decisión:  
 $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

### Prueba de hipótesis general

#### *Grado de Correlación y nivel de significación entre la Situación de estrés y la Productividad laboral según trabajadores*

			Situación de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Situación de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	-,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -,638 significa que existe una moderada relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación inversa y significativa la Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, lo que quiere decir que cuando situación de estrés es severa el nivel de productividad es baja.

### DISCUSIÓN

El estudio se inició formulando la problemática que la productividad laboral de los profesionales de la salud en el hospital Hermilio Valdizán del distrito de Santa Anita en el año 2017 presentaba deficiencias en las cuales la percepción de los usuarios no era la de buena atención sino que no se encontraban facilidades y explicaciones coherentes del personal administrativo, técnico los mismos que son profesionales en el campo de la salud pública, esto según los mismos trabajadores de debía a las serias deficiencias de la gestión del hospital.

Los resultados estadístico respecto a las variables determinan la predominancia del nivel Moderado en la variable situación del estrés, mientras que en la variable Productividad laboral se observa el nivel Regular en mayor proporción, lo que indica que en el análisis de las relaciones entre las variables predomina dichos niveles alcanzando el 42% de los encuestados, lo que indica que la problemática planteada está acorde con la realidad, dicho resultado concuerda con lo encontrado por Villegas (2015) quien determinó que las características sociodemográficas, laborales, exposición a riesgos y exigencias, se

relacionan directamente con los daños a la salud por una elevada exposición a riesgos y exigencias, así como tasas altas de daños a la salud, entre los que se encuentra fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos músculo esqueléticos, entre otros.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis, el reporte estadístico indica que existe una relación inversa entre la Situación de estrés con el nivel de Productividad laboral, con un valor rho Spearman de  $\rho = -.638$  y un valor  $p = .000$  menor al nivel de  $p = .05$  aceptándose la hipótesis alterna, esto indica que la situación de estrés laboral mostrado en el nivel moderado se encuentra en linealidad con el nivel regular de productividad laboral, siendo que cuando el nivel de estrés laboral alcanza el nivel severo también la productividad laboral es de nivel baja, esto es corroborado por la teoría fundamentada, la misma que implica que el estrés produce deficiencias a nivel fisiológico, cognitivo y psicomotor implicando en el rendimiento laboral lo que ocasiona ausencia, agotamiento y dolencia de los trabajadores situación que afecta de manera directa con la gestión de las instituciones. Dichos resultados son explicados a razón de la conclusión de Ledesma y Pulido (2016) quienes encontraron correlaciones significativas ( $r = .814$  y  $p = .000$ ) entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en las trabajadoras de empresas de producción, del mismo modo González (2016) señaló que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores, dicho aspecto concuerda con Sánchez (2015) quien estableció que las preocupaciones familiares representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo.

## CONCLUSIONES

Con un Coeficiente de correlación inversa rho Spearman =  $-.638$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación inversa y significativa entre la Situación de estrés y la Productividad laboral en profesionales del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

## Referencias

- Delgadillo, V. (2003). Modelo de gestión tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las PyMEs de Bogotá (Segunda parte). *Revista AVANCES, Investigación en Ingeniería*. (6). pp. 30-39.
- García, H., y Leal, F. (2008). *Tecnología e innovación en la empresa*. México D. F., México, Alfaomega Grupo Editor S.A. 341 p.

- González, K. (2016). *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*. (Tesis de maestría). Universidad de Guadalajara, México.
- Grijalva, P. (2016). *Nivel de estrés y preparación de informes de práctica profesional de las estudiantes de enfermería en el ciclo de graduación*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería Padre Luis Teza.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Ledesma, B., y Pulido, R. (2016). *Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Manturano, H. (1999). *De máquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Maurtua, V. (2016). *Estrés laboral y Desempeño de los docentes de las Escuelas básicas de Maracaibo sector La Planice*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela.
- Martínez, N. (2015). *Factores socio demográficos y su relación con el estrés laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Huaycan 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Moyano, J., y Bruque. M. (2013). *Administración de Empresas y Organización de la producción*. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares.
- Pardo, K. (2014). *El Estrés de los Profesionales Sanitarios: un Riesgo y un Problema Laboral*. En: Riesgos del Trabajo del Personal Sanitario. Madrid: Interamericana; Mc Graw Hill.
- Quispe, S. (2015). *Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en los trabajadores del Programa Kali Warman Ate Vitarte 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Robbins, S. y Judge, M. (2009). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, D. y Quezada, S. (2015). Cultura en las organizaciones del tercer sector chileno. *Revista española del tercer sector*. 6:145-175
- Spector, S. (2015). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. México: Universidad Iberoamericana y Anthropos.

- Villamil, J. (2015): *Estrategia en la práctica: la guía profesional para el pensamiento estratégico*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A. 192 p
- Villalobos, H. (2012). *Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas. Enfoque 41*. Washington, USA.
- Villalobos, J. (2014). *Estrés Y Trabajo*. Extraído el 02 de Enero, 2018, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb14/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb14/stress.htm)
- Villegas, P. (2015). *Factores que afectan el nivel de producción ocupacional y Estrés laboral de trabajadores Municipales de la localidad de Quindío*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quindío, Colombia.

**Anexo H:**  
**Declaración jurada de autoría y autorización**  
**para la publicación del artículo científico**

Yo, *Walter Ángel Baldeón Flores*, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI, con el artículo titulado: "Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate Vitarte, enero del 2018



Walter Angel Baldeón Flores

DNI 09718481



## Anexo I: Validación por expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SITUACIÓN DEL ESTRÉS									
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN FISIOLÓGICA</b>									
1	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo	X		X		X			
2	Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores	X		X		X			
3	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta	X		X		X			
4	Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento	X		X		X			
5	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva	X		X		X			
6	Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO SOCIAL</b>									
7	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente	Si	No	Si	No	Si	No		
8	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	X		X		X			
9	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	X		X		X			
10	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	X		X		X			
11	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	X		X		X			
12	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVO LABORAL</b>									
13	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	Si	No	Si	No	Si	No		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	X		X		X			
15	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		X		X			
16	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X			
17	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica	X		X		X			
18	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	X		X		X			
19	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	X		X		X			
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	X		X		X			
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	X		X		X			
22	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: PSICOEMOCIONAL</b>									
23	Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades	Si	No	Si	No	Si	No		
24	Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo	X		X		X			
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X		X		X			
26	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	X		X		X			
27	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	X		X		X			
28	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo	X		X		X			
29	La estructura formal tiene demasiado papeleo	X		X		X			
30	Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: DR. GREGORIO ANCO RODRIGUEZ DNI: 16120480

Especialidad del validador: PLANTAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lima.....de.....del 20....



Dr. Gregorio Anco Rodriguez  
CIP 134260  
Docente Metodología Investigación UNDAC

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD</b>								
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	X		X		X		
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	X		X		X		
3	Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	X		X		X		
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	X		X		X		
5	Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	X		X		X		
6	Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.	X		X		X		
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	X		X		X		
8	Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.	X		X		X		
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN</b>								
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos	X		X		X		
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	X		X		X		
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	X		X		X		
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.	X		X		X		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	X		X		X		
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	X		X		X		
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	X		X		X		
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD</b>								
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	X		X		X		
21	Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua	X		X		X		
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente	X		X		X		
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	X		X		X		
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	X		X		X		
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	X		X		X		
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible	X		X		X		
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. GREGORIO ANECO RODRIGUEZ DNI: 16.17.0480

Especialidad del validador: PLANEAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lima.....de.....del 20....



Dr. Gregorio Aneco Rodriguez  
CIP<sup>1</sup> 134260  
Docente Metodología Investigación UNDAC

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SITUACIÓN DEL ESTRÉS**

EVALUACIÓN DEL VALOR DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SITUACIÓN DE LOS SERVIDORES									
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN FISIOLÓGICA</b>									
1	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo	✓		✓		✓			
2	Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores	✓		✓		✓			
3	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta	✓		✓		✓			
4	Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento	✓		✓		✓			
5	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva	✓		✓		✓			
6	Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO SOCIAL</b>									
7	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente	Si	No	Si	No	Si	No		
8	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	✓		✓		✓			
9	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	✓		✓		✓			
10	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	✓		✓		✓			
11	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	✓		✓		✓			
12	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: COGNITIVO LABORAL</b>									
13	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	Si	No	Si	No	Si	No		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	✓		✓		✓			
15	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	✓		✓		✓			
16	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	✓		✓		✓			
17	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica	✓		✓		✓			
18	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	✓		✓		✓			
19	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	✓		✓		✓			
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	✓		✓		✓			
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	✓		✓		✓			
22	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: PSICOEMOCIONAL</b>									
23	Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades	Si	No	Si	No	Si	No		
24	Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo	✓		✓		✓			
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	✓		✓		✓			
26	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	✓		✓		✓			
27	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	✓		✓		✓			
28	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo	✓		✓		✓			
29	La estructura formal tiene demasiado papeleo	✓		✓		✓			
30	Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. SEMINARIO L. HUAMAN QUISPE DNI: 10401571

Especialidad del validador: MÉTODOS ESTADÍSTICOS

Lima.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 .....  
 Dr. Seminario L. Huaman Quispe  
 METODOLOGO - ESTADISTICO  
 01641

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
Nº		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD								
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	✓		✓		✓		
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	✓		✓		✓		
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	✓		✓		✓		
5	Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	✓		✓		✓		
6	Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.	✓		✓		✓		
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	✓		✓		✓		
8	Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN								
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos	✓		✓		✓		
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	✓		✓		✓		
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.	✓		✓		✓		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	✓		✓		✓		
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	✓		✓		✓		
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD								
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	✓		✓		✓		
21	Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua	✓		✓		✓		
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente	✓		✓		✓		
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓		
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	✓		✓		✓		
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible	✓		✓		✓		
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. SEMINARIO L. HUAMAN QUISPE DNI: 10401571

Especialidad del validador: MÉTODOS ESTADÍSTICOS

Lima.....de.....del 20....

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Dr. Seminario L. Huaman Quispe  
 METODOLOGO - ESTADISTICO  
 01641

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SITUACIÓN DEL ESTRÉS**

Escala de valoración del contenido del instrumento que mide la variable situación de estrés									
Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN FISIOLÓGICA									
1	Me siento cansado de las mismas situaciones que realizo en el trabajo	/		/		/			
2	Siento sueño luego de cada intervención la misma que considero por la presión que recibo de parte de mis superiores	/		/		/			
3	Tengo deseos de ingerir bebidas y alimentos sólidos sin darme cuenta	/		/		/			
4	Salgo del ambiente para consumir algún tipo de alimento	/		/		/			
5	Siento deseos de asistir a los servicios higiénicos de manera impulsiva	/		/		/			
6	Siento intranquilidad por sudoración y necesidad de higiene	/		/		/			
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO SOCIAL									
7	Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente	Si	No	Si	No	Si	No		
8	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo	/		/		/			
9	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	/		/		/			
10	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	/		/		/			
11	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	/		/		/			
12	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapistas físicos)	/		/		/			
DIMENSIÓN: COGNITIVO LABORAL									
13	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	Si	No	Si	No	Si	No		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	/		/		/			
15	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	/		/		/			
16	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	/		/		/			
17	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica	/		/		/			
18	Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada	/		/		/			
19	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	/		/		/			
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	/		/		/			
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	/		/		/			
22	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	/		/		/			
DIMENSIÓN: PSICOEMOCIONAL									
23	Considero que no soy tomado en cuenta para asumir algunas responsabilidades	Si	No	Si	No	Si	No		
24	Considero que estoy preparado como para no seguir las tareas que realizo	/		/		/			
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	/		/		/			
26	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	/		/		/			
27	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	/		/		/			
28	Pienso que podría tener problemas si me quedo a responsabilidad del grupo	/		/		/			
29	La estructura formal tiene demasiado papeleo	/		/		/			
30	Siento que no podría contar con el equipo comprometido para alcanzar metas	/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. FREDDY OCHOA TATAYE DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Lima.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Dr. Freddy Ochoa Tataye  
 METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD</b>							
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	/		/		/		
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	/		/		/		
3	Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	/		/		/		
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	/		/		/		
5	Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	/		/		/		
6	Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.	/		/		/		
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	/		/		/		
8	Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.	/		/		/		
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	/		/		/		
11	Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos	/		/		/		
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	/		/		/		
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	/		/		/		
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido operacionalmente.	/		/		/		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	/		/		/		
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	/		/		/		
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	/		/		/		
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el uso de tecnología.	/		/		/		
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	/		/		/		
21	Inserta las herramientas tecnológicas sus labores, de manera continua	/		/		/		
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo actualizándose continuamente	/		/		/		
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	/		/		/		
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	/		/		/		
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	/		/		/		
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible	/		/		/		
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. FREDDY OCHOA TATAJE DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Lima.....de.....del 20.....

  
Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Anexo J: Carta UCV de presentación.



### Escuela de Posgrado

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

10 de febrero de 2018

Carta P. 007 – 2018 EPG – UCV ATE

Señor(a)

**Dr. Carlos Saavedra Castillo**  
**Director del Hospital Hermilio Valdizán**



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BALDEON FLORES, WALTER ANGEL** identificado con DNI N.º **09718481** y código de matrícula N.º **7001057400**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión De Los Servicios De La Salud** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán - Santa Anita 2017 "**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo**  
 Secretaria Académica  
 Universidad César Vallejo  
 Campus – Ate







**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017**" del estudiante **Walter Ángel Baldeón Flores**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 30 de enero del 2018.

---

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=901191764&u=1050027548&s=1&lang=es

Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán - S...

**ESCUELA DE POSGRADO**  
Universidad César Vallejo

**Situación de estrés y productividad laboral en  
profesionales del hospital Hermilio Valdizán - Santa  
Anita 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los servicios de la Salud

**AUTOR**  
Dr. Walter Ángel Baldeón Flores

**ASESOR:**  
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

**SECCIÓN:**  
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de los servicios de salud

**PERÚ - 2018**

17

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	ateneo.unmsm.edu.pe	1 %	>
2	dspace.unitru.edu.pe	1 %	>
3	myslide.es	1 %	>
4	biblioteca.usac.edu.gt	1 %	>
5	www.fuac.edu.co	1 %	>
6	dspace.ucuenca.edu.ec	1 %	>
7	principiosdemantenimi...	1 %	>
8	www.eumed.net	1 %	>
9	www.redalyc.org	1 %	>

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



Yo BALDEÓN FLORES WALTER ANGEL....., identificado con DNI  
N° 09718481, egresado del programa de (Nombre de maestría o doctorado)  
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad César Vallejo,

autorizo (X) , No autorizo ( )

la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" SITUACIÓN DE ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN PROFESIONALES DEL  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN - SANTA ANITA 2017 "

....."; en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Walter Baldeón  
FIRMA

DNI: 09718481

ATE, 22 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DEL  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. BALDEÓN FLORES, WALTER ANGEL**

---

TESIS TITULADA:

**SITUACIÓN DE ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN PROFESIONALES DEL HOSPITAL  
HERMILIO VALDIZÁN – SANTA ANITA 2017**

---

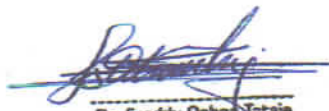
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE ABRIL DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR EXCELENCIA (18)



Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

---

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje